business online

ÁRA: 975 FT

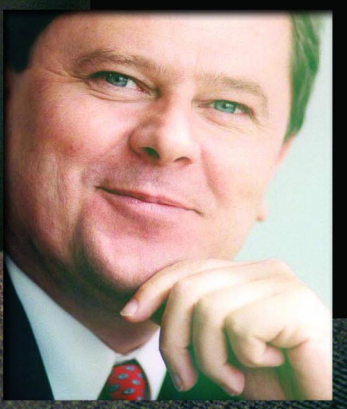
03/5

Önt is figyelik?

A számítógép- és telefonhasználat munkahelyi megfigyelése Magyarországon

Intranet és biztonság

Beléptetőrendszer,
vagy kicsit több?



Stratégiai szemlélet
Interjú Keresztesi Jánossal

Szigorúan ellenőrzött
levelek

9 771416 505007 03050

PRÍM

CRM / ERP / ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM / E-GAZDASÁG / ONLINE PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

Termékek helyett megoldások

A Business Online hasábjain már évekkel ezelőtt találkozhattak olvasóink a „termékek helyett megoldások” koncepcióval. A koncepció kimondja, hogy az informatika nem öncélú. A különböző hardverek, szoftverek megvásárlásának és bevezetésének nem lehet célja a divatkövetés vagy az informatikai büdzsé elköltése. A bevezetett megoldásoknak – és így a termékeknek – a valós üzleti igényeket kell szolgálniuk.

Azok a gyártók, amelyek magukénak vallják ezt a megközelítést, megtanulnak az ügyfelek fejével gondolkodni. Megismerik piacukat, és saját maguk vagy partnereik segítségével olyan informatikai eszközöket fejlesztenek ki, amelyek az ügyfelek üzletmenetét érintő problémákat oldják meg.

A „termékek helyett megoldások” koncepció kapcsán azonban két probléma is felmerült. Az első, hogy a valahol kifejlesztett megoldások egyes esetekben ismét termékekké váltak, és fokozatosan elveszítették hatóerejüket. Ez történt például az elektronikus áruházakkal, amelyek megoldást kínáltak az offline boltok helyhez kötöttségének leküzdésére, a fizikai távolságok áthidalására stb. Amire szükségük is volt azoknak a cégeknek, amelyek ilyen típusú problémákkal küzdöttek, így például az ausztráliai didgeridooárusoknak. (Ők változatlan hévvel árulnak a világhálón, próbálják csak ki a „buy didgeridoo” kifejezést a Google-on!)

Az elektronikus áruházak létrehozása viszont divattá vált, és így az eredeti megoldásból termék lett. Olyan cégek is eszközöltek ilyen beruházásokat, amelyeknek nem voltak valós, megoldandó üzleti problémáik, azaz nem volt gondjuk azzal, hogyan érjék el vásárlóikat az offline boltokban.

Mára mindez a helyére került, és a cégek jobban odafigyelnek IT-beruházásaikra. Jelentkezett viszont a második probléma: kezdenek elfogyni az ügyfelek kielégítetlen üzleti igényei, és így egyre kevesebb új megoldásra mutatkozik valódi igény.

Ha egy vállalatnak arra van szüksége, hogy beszállítóival vagy ügyfeleivel elektronikusan kereskedjen, ez ma informatikailag lehetséges. Ha az ügyfeleiről gyűjtött adatait szeretné kezelni, rendezni, és azokból következtetéseket levonni, az úgyszintén. Ha a felső vezetőknek összesített, a döntéshozatalhoz közvetlenül felhasználható adatokra van szükségük – ez is kipipálva. És így tovább. Már nehéz olyan vállalati tevékenységet, folyamatot, funkciót említeni, amelynek informatikai támogatása még nem megoldott. Így a hangsúly áthelyeződik a meglévő megoldások továbbfejlesztésére, az egyes termékek összehangolására, az informatikai szigetek felszámolására.

Elkezdhetünk tehát metamegoldásokról beszélni – olyan csomagokról, amelyek összefogják a vállalati folyamatokra kínált megoldásokat, és integráltságuk révén előnyben vannak az „elkülönített” megoldásokkal szemben.

Persze ez sem annyira új dolog, hiszen gazdag modulvilággal rendelkező vállalatirányítási rendszerek már jó pár éve léteznek. Az viszont érdekes, hogy az elmúlt hónapban különböző eseményeken három nagy gyártó képviselője is érdemesnek találta, hogy kiálljon a megközelítés mellett.

Keresztesi János, a Sun Microsystems Kft. ügyvezetője az IT 2003 konferencián azt emelte ki, hogy a vállalatoknak „visszafelé tervezésre” van szükségük, így nem azzal érdemes foglalkozni, hogy a mai helyzetből hogyan tudunk eljutni egy következő állapotba, hanem a kitűzött magasabb vállalati célokat kell visszabontani kis lépésekre.

Vityi Péter, a Microsoft Magyarország ügyvezető igazgatója a Microsoft Üzleti Megoldások Konferencián hangsúlyozta, cége úgy folytatja fejlesztéseit, hogy gazdag funkcionalitással és integrációval segítse elő az üzleti felhasználást.

Jon Page, az Oracle üzleti intelligenciáért és adattárházért felelős európai alelnöke az Oracle HOUG-konferencián kifejtette, hogy a jövőben egyetlen, egységes adattáblába lehet majd összefoglalni a vállalat életében képződő minden információt.

Mi olvasható ki ezekből a kijelentésekből? A nagy gyártók arra törekszenek, hogy a vállalatok teljes üzletmenetét lefedő rendszereket fejlesszenek, és megoldást nyújtsanak minden tipikus üzleti problémára. A verseny tehát változik, az integráció fokozódik, és egyre kevesebb mozgásterük, kisebb piacuk marad a specifikus megoldásokat kínáló gyártóknak. Az új versenyben pedig az tesz szert előnyre, aki a teljességet a legteljesebb mértékben megvalósítja.

Amire szükségük is volt azoknak a cégeknek, amelyek ilyen típusú problémákkal küzdöttek, így például az ausztráliai didgeridooárusoknak.

Az outsourcingtól az innovációig

Behálózva: Jordán Tamás színigazgató, színész

A Business Online 5. számának tartalma

ÜZENET

3. **Termékek helyett megoldások**

EXPRESS

6. **Hírháló**

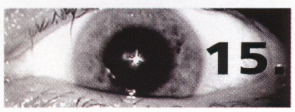
12. **A hónap híre: IVSZ-tervek az informatikai iparág fellendítésére**

Neumann-oldal

13. **NJSZT**
Konzorcium a modern szakképzésben

MARKET

14. **Önt is figyelik?**
A számítógép- és telefonhasználat munkahelyi megfigyelése Magyarországon



Szigorúan ellenőrzött levelek

MARKET

Stratégiai szemlélet
Interjú Keresztesi Jánossal

19. **Megoldások a középpontban**

20. **Tudástár**
Vállalati hatékonyságnövelés másképp

21. **Intranet és biztonság**

A siker kapujában
Lesz-e tere a minősített elektronikus aláírásnak Magyarországon?

E-LEARNING

26. **Digitális tartalom digitális keretben**

26. **Virtuális és üzleti kapcsolatok**
HP e-learning megoldások a Westelnél

28. **E-learning bevezetés a PepsiAmericas közép-európai régiójában**

SZERKESZTŐSÉG:

SZÉLL ANDRÁS
főszerkesztő aszell@prim.hu

FÁBIÁN GÁBOR
olvasószerkesztő gfabian@prim.hu

ROVATSZERKESZTŐK:
FEKETE GIZELLA
(Tanácsadó, Megoldás) gfekete@prim.hu

MÉSZÁROS PÉTER
(Express) pmeszaros@prim.hu

FEJÉR TAMÁS
(Humáninformatika)

TIHANYI LÁSZLÓ
(CIO – a Business Online és az Infopen közös rovata) tihanyi@infopen.hu

Tervezte:
LÁNG LÁSZLÓ llang@prim.hu

Tördelte:
HENGER ATTILA henger@prim.hu

LAPMENEDZSER:

WALKÓ BOGLÁRKA
bwalko@prim.hu

KIADJA:
Prím Media Rt.
1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.
Felelős vezető: Szabó Hédy
TELEFON: 248-3230
FAX: 248-3250
INTERNETCÍM:
www.prim.hu
E-MAIL:
bonline@prim.hu

A kiadó a MATESZ tagja.

A MAGAZIN ÁRA: 975 Ft

Előfizetési díj egy évre: 7800 Ft

MEGRENDELHETŐ:
levélben, faxon vagy e-mailben
MEGRENDELÉS:
KISS ÉVA
TEL.: 248-3262
ekiss@prim.hu

HIRDETÉSFELVÉTEL:

WALKÓ BOGLÁRKA
TEL.: 0630-9840-226

HENGER ÁGNES
hirdetési igazgató
TEL.: 0630-9840-221
agika@prim.hu

Írásaink szerzői jogvédelem alatt állnak. Mindennemű utánközléshez vagy elektronikus rendszerben való tároláshoz a kiadó hozzájárulása szükséges.

NYOMJA: Veszprémi Nyomda Rt.
8200 Veszprém, Őrház u. 38.
Telefon: 06-88-591-630
FELELŐS VEZETŐ: Erdős András
HU ISSN 1416 5058

E-LEARNING

28. Oracle iLearning
Az internetes tanulás egyszerűsége

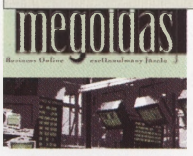
31. HOUG: trendek és megoldások Oracle-alapon

32. Melyiket válasszam?
Hívókártyák Magyarországon

34. Global Excellence-díj a Matáv–Fornax munkafolyamat-irányító rendszerének

35. Metacímtár az Állami Számvevőszéknél

MELLÉKLET



II. Megoldás
Minőségi ügyfélkapcsolat

HUMÁNINFORMATIKA

37. Beléptetőrendszer, vagy kicsit több? (II.)

40. Kulcsrakész humánpolitika a Dimenziótól

TANÁCSADÓ

41. Operatív CRM-rendszerek az elégedett ügyfelekért

47. A CRM hosszú karja

CIO

49. Az outsourcingtól az innovációig
Jenei Zoltán, a Matáv CIO-ja

52. A CIO jövője

54. Növekedés után a hatékonyság korszaka

55. Előre hozott érettségi
Szoftver és erkölcsi érték

MENEDZSMENT

57. Beszélgetések és választások

KITEKINTŐ

61. Behálózva: Jordán Tamás színigazgató, színész

63. Először is, szegd meg az összes szabályt!

EU

WWW.HIF.HU, WWW.APEH.HU

AZ UNIÓSNÁL SZIGORÚBB FELTÉTELEK AZ ELEKTRONIKUS ADÓBEVALLÁSNÁL

Az Európai Unió egyik országában sem olyan szigorú az elektronikus aláírásról szóló törvény az adóbevallás tekintetében, mint Magyarországon. A magyar jogszabálynak megfelelő adóbevallás elkészítéséhez az elektronikus aláírásra szolgáló eszköznek chipkártyának kell lennie, ami jelentős költségekkel jár. Európában ez sehol sem előírás. Becslések szerint az adózónak a chipkártya és az olvasó beszerzése 13 ezer forintba kerül, míg a kötelező tanúsítványért havonta 4 ezer forint körüli összeget kell fizetnie. Mindennek persze feltétele, hogy az érintett rendelkezzen személyi számítógéppel és internetkapcsolattal. A jogszabály szerint az adóhivatalnak az első minősített hitelesítésszolgáltató bejegyzésétől (elsőként idén márciusban a Netlock Kft. kapta meg ezt a minősítést) számított 180. naptól készen kell állnia az elektronikus bevallások fogadására.

WWW.IHM.HU

E-MAGYARORSZÁG PROGRAM 2004 MÁJUSÁIG

Az ország csatlakozás utáni sikeres működéséhez kíván hozzájárulni a széles körű számítógép-ellátottságot és internet-hozzáférést megteremtő, 2004. május 1-jére befejezendő e-Magyarország program. Ez nem más, mint a teleházak mintájára közösségi informatikai hozzáférési módok létrehozása, kedvezményesen vagy ingyenesen. A két alapvető cél: lehetőséget teremteni az uniós és a magyar pályázatok számítógépes elkészítésére, valamint 2004 májusától az EU-támogatások még szélesebb körű elérésére. Idén a széles sávú internet-hozzáférés megteremtésére, a több mint 1100 önkormányzat számítógépes ellátására és az e-Magyarország programra együttesen 3,5 milliárd forintot fordít a szakminisztérium.

WWW.MEH.HU

HARMADANNYIBA KERÜL A TÁVMUNKÁSOK FOGLALKOZTATÁSA

Az Európai Unióhoz történő csatlakozás eredményeképpen Magyarországon is elterjedhetnek a Nyugaton gyakori alternatív foglalkoztatási módok, így a távmunka, a részmunka és az osztott munkaidő, amikor a napi feladatokat akár többször is megszakítva végzi el a dolgozó – mondta **KISS PÉTER** kancellárminiszter egy sajtórendezvényen. A Miniszterelnöki Hivatalt irányító miniszter szerint e modern minták átvétele a munkaadóknak is kedvező, mivel egy távmunkás minden költséget beleértve csak harmadannyiba kerül számukra, mint egy nyolc órán keresztül foglalkoztatott dolgozó. Az Európai Unióban jelenleg tízmillió ember, az összes munkavállaló egytizede veszi igénybe ezeket a foglalkoztatási formákat, de Hollandiában például a lakosság egyharmada dolgozik így.

WWW.EU.HU

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG A WLAN-HOZZÁFÉRÉSI PONTOKAT NÖVELNÉ

Az Európai Bizottság felismerte, hogy milyen jelentőséggel bír a vezeték nélküli hálózati technológia. Az EU kormányaként működő bizottság tagjai – élükön **ERKKI LIIKANENNEL** – sürgették az Európai Uniót és a tagállamokat, hogy támogassák a nyilvános WLAN-elérési pontok számának növelését. Az Európai Bizottság azt szeretné, ha a WLAN-szolgáltatásokkal kapcsolatosan általános érvényű ajánlást készítenének valamennyi tagállam számára. Az ajánlás fontos lépés, hogy a különböző platformokon egyaránt gyorsan lehessen internetezni. Az Európai Bizottság azt is közölte, hogy az EU-tagállamoknak a vezeték nélküli LAN-frekvenciák licencárát a lehető legalacsonyabb szinten kellene tartaniuk.

WWW.EUROPEAN-CAPITALS.ORG/HOME

FŐVÁROSOK A BŐVÍTÉSÉRT – ONLINE VÁROSI HÁLÓ

Évente két alkalommal a kandidáló EU-országok fővárosai, valamint Bécs és Berlin képviselői konferencia keretében találkoznak, hogy a bővítés fejleményeiről egyeztessenek. A legutóbbi budapesti Capital Cities for EU-Enlargement (Fővárosok az EU-bővítésért) című többnapos nemzetközi konferencián olyan új webes környezetet mutattak be, amely a csatlakozni kívánó országok fővárosait kapcsolja össze. A portál, melynek felállítását részben Bécs finanszírozta, arra hivatott, hogy a budapesti konferencián megvitatott tapasztalatokat és ötleteket a nagyközönséggel is megosszák. A fenti címen elérhető online városi háló célja, hogy kifejezzék vele az Európai Unióba belépő városok egységét. Az új kommunikációs csatorna ezenkívül könnyebbé teszi a városok közötti információk kicserélését is. A weboldalon egyébként a konferenciák prezentációi, dokumentumai és határozatai napirend szerint is elérhetők.

WWW.EU.HU

EURÓPA SZÍVESEN KERES ONLINE GYÓGYÍTÁSI INFORMÁCIÓKAT

Az EU felmérése szerint az európaiak szívesen keresnek gyógyítási információkat az interneten, de továbbra is jelentős a hagyományos források használata. Az EU arra kereste a választ, hogy polgárai hová fordulnak, ha valamilyen orvosi kérdésben szeretnének tájékozódni.
Az Európai Bizottság által kiadott eredmények szerint szinte minden negyedik európai, vagyis 23 százalék keres internetes segítséget. A kép azonban országról országra változik , Dániában, Hollandiában 40 százalék tartozik ebbe a csoportba, míg Görögországban, Spanyolországban, Portugáliában és Franciaországban mindössze 15 százalék. A személyes, például orvosokkal történő megbeszélés mellett továbbra is fontos szerepet játszik a hagyományos média, az újságok, a magazinok és a televízió.

ÜZLET

WWW.MAVINFORMATIKA.HU

MINŐSÍTETT HITELESÍTÉSSZOLGÁLTATÓ LETT A MÁV INFORMATIKA KFT.

A Hírközlési Felügyelet az elektronikus aláírásról szóló törvény alapján – hazánkban másodikként – nyilvántartásba vette a MÁV Informatika Kft.-t mint minősített hitelesítésszolgáltatót. A felügyelet minősítési eljárása során többek között megvizsgálta a szolgáltatónál a technikai, a működési és a személyi feltételeket, valamint a biztonsági követelmények betartását, és megállapította, hogy a MÁV Informatika Kft. az elektronikus aláírással kapcsolatos minősített hitelesítésszolgáltatási nyilvántartásba vehető.

WWW.KOZBESZERZES.GOV.HU

MKGI: 18 MILLIÁRDOS PC-BESZERZÉS

A Miniszterelnökség Közbeszerzési és Gazdasági Igazgatósága (MKGI) bruttó 18 milliárd forint értékben szerez be személyiszámítógép-rendszereket, kiegészítőket és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokat a központosított közbeszerzés körébe tartozó 1010 intézmény részére. A Közbeszerzési Értesítő szerint a hirdetmény közzétételével indított tárgyalásos eljárás kiterjed a CISC és RISC gyártói platformok szerinti számítógéprendszerekre, kiegészítőikre és a kapcsolódó szolgáltatásokra, valamint az ellátórendszer működtetésére. A CISC-rendszerekre 12 milliárdot, a RISC-rendszerekre 6 milliárdot szánnak. A beszerzést 11 részteljesítésre bontották, és a nyertesek között található egyebek mellett a Hewlett-Packard Magyarország Kft., a Silicon Computers Kft., az Albacomp Számítástechnikai Rt., a Fujitsu Siemens Computers Kft., a Sun Microsystems Kft. és a Bull Magyarország Kft.

WWW.HTE.HU, WWW.OTPBANK.HU

AZ ÉV PROJEKTMENEDZSERE WITTMANN GYÖRGY

WITTMANN GYÖRGY, az OTP Bank tanácsadója kapta az év projektmenedzserének járó díjat a Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület (HTE) döntése alapján. A HTE azért részesítette az OTP Bank szakemberét az elismerésben, mert sikeresen levezényelte a bank szlovák leányvállalata, az OTP Banka Slovensko informatikai infrastruktúrájának konszolidációját és a magyar OTP informatikai rendszerébe történő integrálását. A projekt során egyebek mellett centralizálták a számlavezetést, megvalósították a bankkártya-tranzakciók valós idejű feldolgozását, bevezették a home-banking szolgáltatást, és csatlakoztatták a pénzintézetet a szlovák bankközi klíringhez. A bank működését alapvetően befolyásoló infokommunikációs infrastruktúra és a rá épülő szolgáltatások eredményeképpen a projektet követő szakaszban a pénzintézet ügyfeleinek száma 32 százalékkal, a betétállomány 20 százalékkal, a kibocsátott bankkártyák mennyisége 90 százalékkal, a pénzügyi tranzakciók száma pedig 76 százalékkal növekedett.

WWW.ERICSSON.HU, WWW.HP.HU

KIHELYEZI INFORMATIKAI TEVÉKENYSÉGÉT AZ ERICSSON

A mobiltávközlési rendszereket gyártó svéd Ericsson az amerikai Hewlett-Packardnak adja ki bérmunkába tevékenységének informatikai háttérfeladatait. Az Ericsson költséghatékonysági megfontolásból hozta meg a döntést az informatikai feladatok más vállalathoz történő kihelyezéséről. A veszteségesen gazdálkodó svéd konszern még idén egyensúlyba szeretné hozni mérlegét. A bérmunkaszerződést előreláthatólag a második negyedév vége előtt aláírják. A felek által szignált szándéknyilatkozat szerint az Ericsson globális informatikai szolgáltató üzletága teljes személyzetét a Hewlett-Packard rendelkezésére bocsátja. A Hewlett-Pakckard üzemelteti majd az Ericsson nagyszámítógépeit, valamint vállalati komputerhálózatát és az ügyfélszolgálatot is.

WWW.MONTANA.HU

MONTANA: ÚJ MINŐSÍTÉS ÉS PARTNERI SZERZŐDÉS

A Montana Rt. a közelmúltban elnyerte a rangos Microsoft Gold Partner for Enterprise Systems minősítést. A minősítés megszerzésének előfeltétele volt, hogy a magasabb szintű technikai felkészültség mellett megfelelő felhasználói referenciákkal is rendelkezzen, bizonyítva ezzel, hogy a vállalati megoldások kiemelkedő szakértője.
A közelmúltban a Montana Rt. partneri szerződést kötött az Oracle Hungary Rt.-vel, aminek köszönhetően a jövőben közvetlenül tudja forgalmazni az Oracle adatbázis-kezelő, ERP- és egyéb szoftveres megoldásait. A cég emellett az Oracle-szoftverek forgalmazására kormányzati területen is alkalmas, tekintettel arra, hogy közbeszerzési partnerré vált.

WWW.HP.HU

HP MAGYARORSZÁG: RUGALMAS OUTSOURCING-MEGOLDÁS

A Hewlett-Packard Magyarország rugalmas és költségkímélő megoldást kínál a nagyvállalatok számára a nyomtatók és fénymásolók üzemeltetésére, illetve az üzleti és a gyártási folyamat során keletkezett dokumentumok teljes életcikluson keresztül történő kezelésére. A HP Managed Print Services forráskihelyezési (MPS outsourcing) megoldása a dokumentumok multifunkcionális kezelésére is alkalmas, mivel nemcsak az anyagok nyomtatását és másolását támogatja, hanem a keletkezésüktől a tárolásukon át a továbbításukig minden problémára megoldást kínál. A HP nemzetközi tapasztalatai

szerint az MPS révén a nyomtatási költségek 15-30 százalékkal mérsékelhetők. A konstrukció további előnye, hogy a szerződő nagyvállalattól a HP a multivendoros megoldás alapján bármilyen szállítótól származó eszközt visszavásárol, s a megrendelőt a saját, legújabb technikát képviselő berendezéseivel látja el.

WWW.DNS-HUNGARY.HU

A DNS Hungária az első RSA Security-disztribútor Magyarországon

Az RSA Security, amely az egyik legmegbízhatóbb e-biztonsággal foglalkozó cég, a DNS Hungária Kft.-t választotta első disztribútorául Magyarországon. A DNS Hungária az RSA Security termékeit és szolgáltatásait szállítja olyan magyar viszonteladóknak, amelyek azt hálózatok kiépítéséhez használják. A DNS Hungária RSA-termékeket, illetve professzionális szolgáltatásokat értékesít, valamint támogatást nyújt hazánkban.

WWW.GRAPHISOFT.HU

A Graphisoftot kivezetik a Frankfurti Értéktőzsdéről

A Graphisoft N.V. igazgatósága a társaság részvényeinek kivezetését határozta el a Frankfurti Értéktőzsdéről, a cég papírjait azonban a Budapesti Értéktőzsdén továbbra is jegyzik. A Graphisoft-részvények frankfurti forgalma elmaradt a várakozásoktól. Az igazgatóság javaslatáról a 2003. április 29-ei közgyűlés dönt. Elemzők szerint a kivezetés nem érinti a vállalat alapvető jellemzőit, de mindenesetre presztízsveszteséget jelent.

WWW.GRUNDIG.HU

Csődvédelmet kért a Grundig

Csődöt jelentett a súlyosan eladósodott német Grundig szórakoztatóelektronikai gyártó – erősítette meg a vállalat illetékese. A csődhelyzet nyilvánvalóvá vált, amikor az utolsó lehetséges vásárló, a török Beko Elektronik AS tévékészülék-gyártó konszern elállt vételi szándékától. A Beko a felek eltérő árelképzeléseivel magyarázta a felvásárlás kudarcát. A Grundig tavaly 1,2 milliárd eurós forgalom után 75 millió eurós veszteséget könyvelhetett el. 2001-ben 150 millió eurót veszített a vállalat. **Max Grundig** ötven évvel ezelőtt alapította a céget: az elemekből összeállítható Heinzelmann rádióval vetette meg a családi vállalkozásból világméretű konszernné nőtt Grundig alapját.

WWW.LLP.HU

LLP Budapest: növekvő árbevétel

Az informatikai üzletágban érdekelt LLP Budapest Kft. az elmúlt évben 2,2 millió dollár árbevételre tett szert, szemben az egy évvel korábbi 1,9 millió dollárral. Az LLP-csoport budapesti leányvállalata 2002-ben 117 ezer dollár nettó nyereséget ért el, ami mintegy 80 ezer dollárral kisebb az egy esztendővel korábbi összegnél. A társaság a nyereség csökkenésének okaként a tavaly végrehajtott nagyarányú beruházásokat említette. A magyar leányvállalat az elmúlt évben a teljes LLP-csoport forgalmának 33 százalékát adta: a Kelet- és Közép-Európa hét országában jelen lévő vállalatcsoport a 2002. évet 6,65 millió dolláros forgalommal zárta.

WWW.BMCSOFTWARE.COM

A BMC új stratégiája, az üzleti szolgáltatásmenedzsment

A BMC április elején közzétett új stratégiai irányának középpontjában az IT-erőforrások és menedzsmentmegoldások, valamint az átfogó üzleti célok között közvetlen kapcsolatot teremtő üzleti szolgáltatásmenedzsment (BSM) áll. Alkalmazkodva a mai üzleti környezethez, a BSM nem IT-, hanem technológiai támogatású üzleti projektekben gondolkodik. Így az ügyfél a jövőben üzleti céljainak és prioritásainak megfelelően alkalmazhatja IT-erőforrásait és menedzsmentmegoldásait.

WWW.PORTOCOM.HU

Megújult a Portocom vezetése

A Portocom hivatalos közgyűlése döntött a szervezet menedzsmentjének átalakításáról. Ennek értelmében a céget a továbbiakban **Bölcsföldi László** korábbi kereskedelmi igazgató és **Tóthné Polló Anna** korábbi kommunikációs igazgató irányítja. A részvénytársaság három előző vezetőjét a vám- és pénzügyőrség őrizetbe vette, így a Portocomnak nemcsak a szokásos üzletmenetből adódó konkurenciaharccal, de a vállalat gyors újraszervezésével és megtépázott hírnevének helyreállításával is meg kell birkóznia. A tavalyi évben közel 3500 notebookot és LCD-PC-t értékesítő vállalat 12 százalékkal növelte forgalmát a megelőző évhez képest, és idén 295 millió forint értékben szállíthat az állami közbeszerzésre kötelezett intézményeknek.

WWW.KONZUMBANK.HU

Konzumbank: internetes bankolás

A Konzumbank Rt. InternetBank néven új szolgáltatást vezetett be, amelynek lényege, hogy a vállalati és lakossági ügyfelek április elejétől a szokásos banki tranzakciókat könnyen kezelhető webfelületen keresztül végezhetik el. A felhasználó a szolgáltatás révén nemcsak tájékozódhat bankszámlája forgalmáról, hanem különböző megbízásokat is adhat a pézintézetnek, így például forintátutalásra és -átvezetésre, devizaátutalásra, betétlekötésre és -felmondásra is lehetősége lesz az interneten keresztül. Az InternetBank útján az átutalás SMS-hitelesítéssel történik, bizonyos összeghatár felett az átutalási megbízáshoz a pénzintézet SMS-ben küld az ügyfél számára egy egyedi – egyetlen alkalommal felhasználható, időlimites – kódot. Az InternetBank használatához ezért a világhálón keresztüli elérhetőség mellett mobiltelefon, illetve mobil-előfizetés is szükséges.

A hónap híre

IVSZ-tervek az informatikai iparág fellendítésére

KÓKA JÁNOS, az Informatikai Vállalkozások Szövetségének (IVSZ) nemrégiben három évre megválasztott elnöke sajtótájékoztatón elmondta: a következő két-három évben a magyar informatikai cégek mintegy 100 milliárd forint fejlesztési célú forráshoz juthatnak az Európai Unió segítségével. Az IVSZ célja pedig az, hogy a szervezethez való tartozás minden egyes tagvállalat számára személyes előnyökkel járjon, s az iparágban érdekelt cégek sikeresen integrálódjanak az Európai Unióba.

Kapcsolódó webcím:

WWW.IVSZ.HU

Az EU által biztosított összeg jelentős, mivel éves szinten a magyar informatikai piac mintegy 1300 milliárd forint értékű. Az elnök szerint ezt a pénzt azonban csak akkor tudják megszerezni, illetve sikeresen felhasználni a vállalkozások, ha értenek az uniós országok nyelvén, s képessé válnak megfelelő pályázatok készítésére. A cégek felkészüléséhez a szövetség is segítséget kíván nyújtani azzal, hogy a kormányzathoz tartozó Nemzeti Fejlesztési Terv és EU-támogatások Hivatalával közösen létrehoz egy olyan intézményrendszert, amely felhívja a vállalatok figyelmét a pályázati lehetőségekre, és segít elkészíteni a pénz elnyeréséhez szükséges dokumentumokat. Ezen túlmenően az IVSZ tervezi azt is, hogy saját informatikai lobbistát küld Brüsszelbe azért, hogy információkat és támogatókat szerezzen a hazai informatikai cégek számára.

Az európai uniós csatlakozás Magyarországon jelentős informatikai beruházásokat tesz szükségessé, például az agrárium, az egészség- és a vízügy, valamint az önkormányzatok számára, amelyek összege eléri az elmúlt nyolc év összes ilyen jellegű fejlesztésének értékét. A különböző szervezeteknek ugyanis elektronikus úton kell majd kommunikálniuk az európai uniós intézményekkel, s számítógép és internet nélkül nem tudnak eleget tenni például adatszolgáltatási kötelezettségüknek. Az informatikai fejlesztéseken azért sem lehet spórolni, mert az uniós közigazgatási és állami szervezetekkel enélkül nem tudnak partneri kapcsolatot kialakítani. A magyar vállalati gyakorlatba sem ágyazódott be a számítógépek használata, az informatikára alapozott kommunikáció. A legtöbb esetben még mindig kézi vezérléssel irányít a menedzsment, s a mobilkommunikáció helyett az értekezletek, a tárgyalások jellemzik az üzleti szférát. Mindemellett ma már egyre növekvő igény mutatkozik az olyan szakemberek iránt, akik rendelkeznek korszerű gazdasági és menedzsmentismeretekkel, s ugyanakkor ismerik a számítástechnika, a telekommunikáció és az informatika legfrissebb stratégiai területeit.

Kóka János szerint a csatlakozás nagyon komoly üzleti lehetőségekkel jár a magyar informatikai iparág számára, igaz, kihívásokkal is, mert adott esetben a vállalkozásoknak versenyezniük kell majd a megbízásokért más országbeli cégekkel. Mindebből azonban előnyt is lehet kovácsolni, mivel a magyar vállalatok előtt is megnyílik a többi tagállam piaca. Kóka János úgy véli, az IVSZ egyik fontos feladata, hogy jól képviselje az informatikai gazdaság érdekeit, elősegítve ezzel az iparág fejlődését. Cél továbbá az is, hogy a szövetség váljon az államigazgatás és az Európai Unió magyar informatikai szakértőbázisává. Az elnök el szeretné érni, hogy az államigazgatási szervezetek az IVSZ nélkül ne hozhassanak stratégiai döntést az iparággal kapcsolatban.

Az IVSZ-nek jelenleg 262 tagja van, ezek a magyar informatikai piac forgalmának 85 százalékát bonyolítják le. Kóka János a tagok számát jóval 300 fölé szeretné növelni, és az IVSZ hatékonyságát ugyancsak fokozni kívánja azáltal, hogy olyan szolgáltató szervezetté alakítja át, amely az informatikai vállalkozásoknak üzleti lehetőségeket és információkat is nyújt.

NJSZT

Konzorcium a modern szakképzésben

Az NJSZT szakmai tekintélyének és társadalmi presztízsének növelése érdekében 2003. április 17-én konzorciumi szerződést írt alá a Budapesti Közgazdaság-tudományi és Államigazgatási Egyetemmel (BKÁE), valamint az általa felkért további oktatási intézményekkel és szakmai szervezetekkel. A konzorcium célja a felsőfokú gazdálkodási menedzserasszisztensi szakképesítésre való felkészítés megszervezése, a képzés fejlesztése, valamint a felsőoktatásban való továbbtanulás, illetve a munkaerőpiacon való elhelyezkedés támogatása. Az NJSZT feladata ezen belül a szakképzési program informatikai moduljának támogatása, az ECDL bevezetése és felügyelete.

ECDL

A frissített nemzetközi követelményrendszer, a Syllabus 4.0 Magyarországon 2004. február 1-jétől lép érvénybe. A Syllabus 4.0 (SV4) azokat a követelményeket tartalmazza, amelyeket az ECDL-, illetve ICDL-bizonyítványhoz a jövőben teljesíteni kell. Az új követelményrendszer garantálja, hogy az ECDL/ICDL-program továbbra is mindenben eleget tegyen a mai elvárásoknak.

A Syllabus új verzióját az ECDL Alapítvány készítette el a világ számos részén tevékenykedő informatikai szakemberek, számítástechnikai társaságok és IT-szakértői csoportok közreműködésével. Az SV4 kifejezett célja, hogy erősítse a tudatos számítógép-használatot a mai modern társadalom elvárásai szerint mind az otthoni, mind pedig a munkahelyi környezetben.

Az SV4 legfontosabb újdonságai a biztonsági kérdések, mint például a számítógépes vírusok, a fájlok letöltése az internetről, az e-kereskedelem szerepe a mindennapi tranzakciókban vagy az internetes szerzői jogokkal kapcsolatos problémák. Ugyancsak szerepet kapnak a kényelmi és szórakoztatóelektronikai technológiák, így többek között a digitális kamerák, valamint az elektronikus személyi titkárok, a PDA-k, de megjelennek a környezetvédelmi szempontok is, így például fontos a kinyomtatott dokumentumok és a nyomtatópatronok újrafelhasználhatósága.

Az angolul most napvilágot látott SV4 25 nyelven lesz elérhető, több mint 100 országban, ahol az ECDL/ICDL-program már működik. A programban jelenleg mintegy hárommillióan vesznek részt, és hozzávetőleg tizenkétmillió vizsgát teljesítettek a nemzetközi hálózat 15 000 vizsgaközpontjában. (További információk: **WWW.ECDL.HU**.)

NEUMANN-CENTENÁRIUMI VETÉLKEDŐK

A Kihívás 2003, avagy: ismerd meg az Európai Unió országait az interneten keresztül című háromfordulós országos vetélkedő során több mint száz iskola 10–14 éves diákcsapatai mérik össze tudásukat az internetről és Európáról. A döntőre, amelynek során a versenyzők országismereti honlapot készítenek az Európai Unió valamely államáról, májusban kerül sor, az eredményhirdetés pedig júniusban lesz: ekkor derül ki, ki nyeri az egymillió forintos fődíjat és a további értékes nyereményeket. A főszervező az NJSZT és az ELTE Informatika Szakmódszertani Csoportjának Team Labora, támogató az Oktatási Minisztérium.

A döntőre, amelynek során a versenyzők országismereti honlapot készítenek az Európai Unió valamely államáról, májusban kerül sor

NJSZT ÚJKLUB

Szoftvertechnológiai Fórum

Szakmai vezető: **BÉLÁDY LÁSZLÓ**
Szervező: NJSZT Újklub (az IEEE CS-NJSZT Fórum szakmai támogatásával)
Időpont: 2003. június 4. 10.00–13.00
Helyszín: BME, Ch épület, Ch.C14-es terem, Budapest, Szent Gellért tér 4.
Külföldi előadó: **DR. MICHAEL CONNER** (IBM Software Group Emerging Technology)
Az előadás címe: The Next Horizon of e-Business
Magyar előadó: **MOLNÁR ISTVÁN, SIMON GÉZA** (Sun Microsystems Hungary)
Az előadás címe: Perzisztenciamegoldások Java-technológiával
További információ: **STF.RGAI.HU**
Minden érdeklődőt szeretettel várunk!

A vetélkedő védnöke **DR. MAGYAR BÁLINT** oktatási miniszter, **JÜRGEN KÖPPEN**, az EU magyarországi delegációjának vezetője, illetve **PROF. HÁMORI JÓZSEF**, az MTA alelnöke, a Magyar UNESCO Bizottság elnöke.

IT-HÉTPRÓBA (ECDL-VERSENY)

Nagy érdeklődés övezi a májusban negyedik fordulójához érkező 7+1 fordulós internetes ECDL-versenyt, ugyanis aki a szabályos vizsgakörülmények között zajló döntőn minden modulból teljesíti a nemzetközi követelményeket, ingyen megkapja az ECDL-bizonyítványt.

NEUMANN JÁNOS SZÁMÍTÓGÉP-TUDOMÁNYI TÁRSASÁG
1054 Budapest, Báthori utca 16. Tel.: 472-2720, 472-2730
Web: **WWW.NJSZT.HU, WWW.NEUMANN-CENTENARIUM.HU, WWW.ECDL.HU**
E-mail: **TITKARSAG@NJSZT.HU, ECDL@NJSZT.HU**

Önt is figyelik?

A SZÁMÍTÓGÉP- ÉS TELEFONHASZNÁLAT MUNKAHELYI MEGFIGYELÉSE MAGYARORSZÁGON

NetMonitor néven közös kutatássorozatot indított az NRC Piackutató Kft. és a Taylor Nelson Sofres Hungary. Márciusi kutatásuk alkalmával felmérték, hogy a hazai internetezők munkahelyi számítógép- és telefonhasználatát hogyan, milyen gyakran figyelik a munkáltatók a dolgozók érzése és tudása szerint. Az eredmények nem meglepőek, a magyar felhasználókat leginkább a nagy multinacionális cégek figyelik időszakosan vagy rendszeresen, míg a hazai kisvállalkozások körében kevéssé elterjedt ez az informatikai biztonsági megoldás.

Kapcsolódó webcímek:

WWW.NRC.HU

WWW.NETPANEL.HU

WWW.TNS.HU

Hazánkban a gazdaságilag aktív internetezők közel 30 százalékát figyelik meg rendszeresen vagy időszakosan munkahelyükön, míg további 50 százalék halott már ilyen jellegű ellenőrzésről a környezetében. A felhasználók véleményének megoszlása ugyanakkor nagyon vegyes. Általánosságban egyharmaduk elfogadja a felhasználók figyelését, de csak akkor, ha az nyilvánosan történik, további közel egyharmaduk pedig abban az esetben, ha az illető olyan munkakörben dolgozik, amelynél a megfigyelés indokolt lehet. Több mint 30 százalékuk minden esetben elítéli, és mindössze 1,2 százalékuk fogadja el minden fenntartás nélkül a munkahelyi megfigyelés tényét. Érdekes módon a számítógép-használat figyelésének megítélése sokkal enyhébb, mint az e-mail üzenetek ellenőrzése, amit a felhasználók több mint fele minden esetben elítél, mivel sokkal inkább a privát szféra megsértésének érzi.

MEGFIGYELÉSEK

A munkahelyen az alkalmazottak egynegyedének viselkedését figyelemmel kísérik, a céges internet- és telefonhasználatot pedig az esetek 20 százalékában ellenőrzik.

Az átlagos hazai, gazdaságilag aktív internetezők 70 százaléka még nem kapott figyelmeztetést azért, mert a netet magáncélra használta. Közel egynegyedüket azonban már figyelmeztette ezért a főnökük, 3,1 százalékukat pedig komoly szankcióval is sújtották már, vagyis kirúgták a munkahelyükről emiatt.

A felhasználók 8 százalékának van tudomása olyan esetről, amikor a dolgozó internetezési szokásaira vonatkozó adatokkal a munkáltató visszaélt.

INTERNET MAGÁNCÉLRA

A megkérdezettek közel fele a munkáltató engedélyével a munkahelyén is használhatja a netet magáncélra, majd egynegyedük azonban nem tisztázta alkalmazójával ezt a kérdést, de úgy döntött, hogy saját célokra is igénybe veszi a világháló nyújtotta lehetőségeket.

A felhasználók közel 10 százalékát teszik ki azok, akik kizárólag munkájukkal összefüggésben használhatnák az internetet, ám ennek ellenére ők is szörföznek kedvtelésből.

MENNYI IDŐT VESZ EL?

Akik munkaidőben magáncélra veszik igénybe a netet, azoknak a 40 százaléka nyilatkozta azt, hogy naponta maximum fél órát tölt el ezzel. Egyötödük akár pár órát is szívesen levelez vagy böngészget. Közel 2 százalékuk azt is elismerte, hogy gyakorlatilag szinte teljes munkaidejében szörfözési kedvtelésének hódol.

HOL FIGYELNEK?

A felhasználók figyelése, illetve online kommunikációjának rögzítése elsősorban a hazai multinacionális nagyvállalatokra, illetve az állami hivatalokra jellemző, míg a magyar kisvállalkozások jellemzően nemigen foglalkoznak informatikai biztonságuk ily módon történő megerősítésével. Szankciók – a válaszadók bevallása szerint – jellemzően multinacionális vállalati környezetben fordulnak elő a nem megengedett telefon-, illetve internethasználat miatt, az állami hivatalok lényegesen elnézőbbek dolgozóikkal szemben.

Ugyanakkor érdekes, hogy az internetezési adatokkal történő visszaélésekről elsősorban a hazai kisvállalkozásoknál dolgozók számoltak be a legnagyobb arányban. Ők érezték magukat a legkiszolgáltatottabbnak az ilyen jellegű visszaélések miatt.

A magáncélú, illetve az otthoni internethasználatot az állami intézmények, valamint a hazai kisvállalkozások támogatták a legintenzívebben, míg a multinacionális cégek többsége nem járul hozzá, hogy az alkalmazottak a céges infrastruktúrát egyéni célokra is használják.

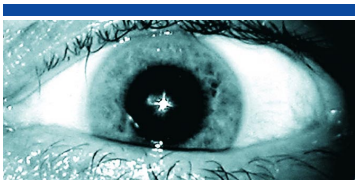
KLENOVSZKI JÁNOS – KUTI GÉZA
NRC PIACKUTATÓ KFT.

Az adatfelvétel 2003. március 28-a és április 11-e között zajlott. A több mint 667 érvényes kérdőív adatai nem, kor, iskolai végzettség és településtípus alapján reprezentatívak a legalább heti rendszerességgel internetező magyarországi felhasználók tekintetében. A munkahelyi megfigyelésekkel foglalkozó blokkot 416 felhasználó töltötte ki érvényesen.

Szigorúan ellenőrzött levelek

A munkáltatók körében végzett felmérés szerint az amerikai cégek 63%-a kíséri figyelemmel alkalmazottai internethasználatát, és 47%-a e-mail forgalmukat is (American Management Association, 2001, Survey Workplace Monitoring & Surveillance). A megfigyelések okául a munkáltatók elsősorban a biztonsági megfontolásokat, valamint az alkalmazottak teljesítményének felmérését jelölték meg. Az egyre népszerűbb tartalomszűrő megoldások azt is biztosíthatják, hogy a cég jó hírét ne rontsa egy-egy meggondolatlan dolgozó által alkalmazott obszcén kifejezés, de a legális ellenőrzés határai nem teljes mértékben tisztázottak.

A magyarországi adatvédelmi, illetve munkajogi szabályozás egyelőre nem tartalmaz speciális előírásokat a munkavállalók kommunikációjának munkáltató általi megfigyelésével kapcsolatosan, ezért arra jelenleg az adatvédelem általános szabályai, valamint az adatvédelmi biztos e tárgykörben kiadott iránymutatásai az irányadók. A technika fejlődésével azonban egyre szükségesebbé válik a munkavállalók kommunikációjának megfigyelésével kapcsolatos speciális adatvédelmi szabályozás. Nemzetközi téren jellemző, hogy amíg az amerikai bíróságok rendszerint a munkáltatóknak adnak igazat, addig a legtöbb európai országban még mindig a munkavállalói és adatvédelmi jogérvényesítés győzedelmeskedik.



AZ ADATVÉDELMI TÖRVÉNY

A munkavállalók kommunikációjának megfigyelése során a munkáltató az adatvédelmi (1992. évi LXII.) törvény hatálya alá tartozó személyes adatokhoz jut hozzá. A fő szabály szerint személyes adat az érintett hozzájárulásával, különleges személyes adat (fajra, nemzeti, nemzetiségi, etnikai hovatartozásra, politikai véleményre, pártállásra, vallásra vagy egyéb meggyőződésre vonatkozó információ) az érintett írásbeli hozzájárulásával gyűjthető, kezelhető, továbbítható, illetve dolgozható fel. Személyes adat esetén a törvény nem rendelkezik a hozzájárulás formájáról, de tekintettel arra, hogy jogvita esetén az adatkezelőnek kell bizonyítania annak meglétét, tanácsos ebben az esetben is írásban, a munkavállalók esetében például a munkaszerződésben rögzíteni az adatkezelési hozzájárulást.

Személyes adatot, illetve különleges személyes adatot kezelni csak előre meghatározott célból lehet, amely célnak az adatkezelésnek végig meg kell felelnie. Ezen túlmenően a törvény előírja, hogy csak olyan adat kezelhető, amely e cél eléréséhez elengedhetetlenül szükséges, és az is kizárólag a szükséges mértékben és ideig. Az érintettet, azaz jelen esetben a munkavállalót minden esetben tájékoztatni kell arról, hogy ki és milyen célból fogja adatait kezelni.

A fenti törvényi előírásoknak megfelelően már a munkaszerződés megkötésekor ajánlott a munkavállalót a munkaszerződésben vagy egyéb belső szabályzat ismertetésével tájékoztatni a kommunikáció megfigyelésének lehetőségeiről, módjairól. A későbbi jogviták elkerülése érdekében célszerű írásban is nyilatkozatot kérni a dolgozótól (akár a munkaszerződésben, akár külön nyilatkozatban), hogy hozzájárul adatainak gyűjtéséhez, kezeléséhez, feldolgozásához és továbbításához a munkaviszony létesítéséhez szükséges mértéket meghaladóan (tekintettel arra, hogy a munkajogi szabályozás alapján a munkáltató csak a munkaviszony létesítéséhez szükséges adatokat, tájékoztatásokat kérheti a munkavállalótól).

A munkáltató mint adatkezelő az alkalmazottak kommunikációjának megfigyelése során összegyűjtött személyes, illetve különleges személyes adatokat köteles biztonságosan kezelni, valamint azokat megvédeni a jogosulatlan hozzáféréstől, a megváltoztatástól vagy az esetleges jogosulatlan nyilvánosságra hozataltól.

Elsősorban multinacionális cégeknél kerülhet szóba a munkavállalók kommunikációjának megfigyelése során összegyűjtött adatok továbbítása a külföldi partnercégek számára, amire a törvény alapján szűk keretek között kerülhet sor. Nevezetesen személyes adat a határokon túlra csak abban az esetben továbbítható, ha az adatkezelés Magyarországon meghatározott feltételei a külföldi partnernél is érvényesülnek minden egyes adatra nézve. Ezek a feltételek jelenleg az EU-államokban mindenképp megvalósulnak, nem EU-ország esetében pedig egyedileg kell megvizsgálni a továbbítás jogszerűségét.

Személyes adatot, illetve különleges személyes adatot kezelni csak előre meghatározott célból lehet, amely célnak az adatkezelésnek végig meg kell felelnie.

AZ ADATVÉDELMI BIZTOS AJÁNLÁSA

Az adatvédelmi biztos nemrégiben ajánlást adott ki a munkavállalók telefon-, számítógép-, internet- és e-mail használatának megfigyeléséről, valamint a munkahelyi kamerák elhelyezéséről.

Számítógépek vonatkozásában az adatvédelmi hivatal úgy foglal állást, hogy ha a munkavállaló személyes használatra kapta a komputert – azaz az adott PC-t kizárólag ő használja –, az azon tárolt információk személyes adatnak minősülnek, és kizárólag az ő hozzájárulásával ismerhetők meg. A több munkavállaló által közösen használt számítógépeknél ez a feltevés már nem áll, tekintettel arra, hogy az ott tárolt adatok nem egy adott személyhez köthetők.

Hasonló elvek vonatkoznak az e-mailek megfigyelésére is, azzal az eltéréssel, hogy itt különbséget tehetünk az ún. általános és a személyre szabott e-mail cím között. Általános e-mail címről akkor beszélünk, ha az nem egy munkavállaló személyéhez kötött, abból a személyére nézve nem tudunk következtetéseket levonni, hiszen azt nem egy dolgozó használja kizárólagosan. Általában efféle e-mail címek azok, amelyek egy cég ügyeinek intézését szolgálják (pl. info@...). Az ajánlás szerint az általános e-mail címről folytatott levelezésbe a munkáltató szabadon betekinthet (még akkor is, ha magánjellegű kommunikációról van szó), mivel a munkavállaló tudatában van annak, hogy levelezését a céghez tartozó, a cég ügyeinek intézésére szolgáló postafiókból intézte.

Ezzel szemben a személyre szabott e-mail címről folytatott levelezés más megítélés alá esik, és a telefonáláshoz hasonlóan az érintettek (azaz a munkavállaló és a vele kapcsolatban álló harmadik fél) hozzájárulása nélkül nem figyelhető meg. Ennek oka az, hogy az ilyen e-mail címek utalnak a munkavállaló személyére (pl. tartalmazzák a teljes nevét vagy annak egy részét), így az adott dolgozó személyes postafiókjából összegyűjtött adatok már egy konkrét személlyel hozhatók összefüggésbe. Az ilyen e-mail címről folytatott levelezés kizárólag a munkavállaló hozzájárulásával ellenőrizhető.

Az adatvédelmi biztos állásfoglalása szerint az a tény, hogy ki, mikor és milyen weboldalakat látogat meg, személyes adatnak minősül. Azonban az internethasználat munkahelyi megfigyelése tekintetében különbséget kell tenni aszerint, hogy a munkáltató kizárólag a feladatok elvégzése céljából engedi meg a világháló-használatot, vagy azon túlmenően engedélyezi a személyes internetezést is. A munkáltatónak kizárólag az előbbi esetben van lehetősége az ellenőrzésre, de az is csak akkor megengedett, ha előzetesen felhívta a munkavállaló figyelmét arra, hogy az internethasználatot milyen terjedelemben korlátozza, továbbá hogy fenntartja magának a jogot a munkahelyi netezés ellenőrzésére. Ilyen figyelmeztetés hiányában tehát még a kizárólag munka céljára korlátozott internethasználat sem figyelhető meg.

A NEM JOGSZERŰ HASZNÁLAT, ELLENŐRZÉS KÖVETKEZMÉNYEI

A magyar adatvédelmi törvény alapján az érintett munkavállalók bírósághoz is fordulhatnak, amennyiben úgy ítélik meg, hogy adataik kezelése nem a jogszabálynak megfelelően történt. Sőt bizonyos esetekben a bíróság kötelezheti a munkáltatót az adatvédelmi követelmények megsértésével okozott károk megtérítésére is.

Ezzel szemben Amerikában a munkáltatók nyertek pereket, és követeltek kártérítést a munkahelyen töltött idő magáncélú felhasználásával okozott károkért. Egyes felmérések szerint például a *Bill Clinton* és *Monica Lewinsky* nevével fémjelzett botrány összesen több mint 400 millió dolláros kárt okozott azáltal, hogy a dolgozók munkaidejük egy részét azzal töltötték, hogy az üggyel kapcsolatos információkat vadászták a neten. Egy másik alkalommal a JP Morgan bocsátott el több tucat alkalmazottat, akik egymással pornográf tartalmú e-maileket váltottak, illetve a női munkavállalóknak obszcén üzeneteket küldtek.

Ezekből a példákból látható, hogy a munkahelyi internethasználat és elektronikus levelezés szabályozása, megfigyelése egyre jelentősebb kérdéssé válik, és szükségszerű, hogy a munkáltatók jól átgondolt irányelveknek megfelelően rendezzék a munkavállalók ezzel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit.

DR. LAKATOS PÉTER – DR. BOCSÁK ATTILA – DR. VÁTI ZSUZSANNA

Kapcsolódó webcím:

WWW.CLIFFORDCHANCE.COM

Stratégiai szemlélet
Interjú Keresztesi Jánossal

A SUN Microsystemst 1982-es megalakulása óta egyazon jövőkép hajtotta előre jelenlegi pozíciójáig: „a hálózat maga a számítógép". A vállalatot a számítástechnikai oktatás fellegvárának számító Stanford Egyetem három diákja alapította, innen származik a neve: Stanford University Network. Ma a cég termékskálájában megtalálhatók a munkaállomások, munkacsoport szintű, nagyvállalati, mainframe szintű szerverek, adatközpont-megoldások, vékony kliensek és hálózati háttértároló rendszerek csakúgy, mint a SUN ONE szoftverportfólió, amely magában foglalja például a biztonságos Solaris operációs rendszert, a portál- és címtárszervert, az elektronikus kereskedelmi alkalmazásokat, az internetes kommunikációt segítő szoftvereket, az integrációs szervert, a Java programozási nyelvet, valamint az arra épülő fejlesztőeszközöket. KERESZTESI JÁNOSSAL, a SUN Microsystems Kft. ügyvezetőjével cége jövőképéről beszélgettünk, de megkérdeztük a szakember véleményét arról is, hogy hazánknak milyen informatikai stratégiát kellene kialakítania.

BUSINESS ONLINE: – HA JÓL TUDOM, A SUN PÉNZÜGYI EREDMÉNYEI AZ ELMÚLT ÉVBEN KIMAGASLÓAK VOLTAK, ÉS A MAGYARORSZÁGI LEÁNYVÁLLALAT AZ ÁTLAGOSNÁL IS JOBBAN TELJESÍTETT. MIK A KULCSTÉNYEZŐI ENNEK A SIKERNEK?

KERESZTESI JÁNOS: – Bár a világgazdasági környezet a dot-com boom utáni időszakban nem kedvezett a SUN Microsystems globális eredményeinek, a hazai leányvállalat a legnehezebb időszak egy-egy negyedévének kivételével igen dinamikusan növekedett. Ez azonban nem csupán a hazai IT-környezet javulásának, a kormányzat IT iránti elkötelezettségéből adódó optimista hangulatnak, hanem a SUN újrapozícionálásának és az értékesítési stratégia újragondolásának is köszönhető volt. Felismertük ugyanis, hogy a hagyományos „dobozeladásra" jóval kevesebb lehetőség kínálkozik, az ügyfelek az üzleti problémáikra, költségeik csökkentésére, IT-rendszereik hatékonyságának javítására várnak megoldásokat. Ki kellett tehát találnunk, hogy éjszaka mitől nem alszik jól egy CIO, és ezekre a kérdésekre kellett választ keresnünk. Természetesen segítségünkre voltak az anyavállalat termékfejlesztései és a SUN ONE infrastruktúra-szoftverek területére történő egyre erőteljesebb fókuszálás is. Új stratégiánk két alapvető megoldástípuson nyugszik: egyrészt a nagygépes adatközpontokat üzemeltető ügyfelek számára kínálunk jelentős szolgáltatási háttérrel támogatott „datacenter-megoldásokat", amelyek a rendszerint heterogén és igen magas költséggel üzemeltethető környezetek számára ajánlanak adattároló és alkalmazáskonszolidációs, továbbá middleware-platformok létrehozását célzó megoldásokat. Másrészt a már említett SUN ONE szoftverportfóliónk révén a webes szolgáltatások infrastruktúrájának létrehozásához kínálunk átfogó megoldást, melynek elemei között megtalálható a web- és levelezőszerver, a címtárszoftver, a hálózati azonosításhoz szükséges szoftvermegoldás, az integrációs és alkalmazásszerver, továbbá a portálszerver. Fontos, hogy a SUN ONE szoftvereknek mobilelérést biztosító kiterjesztései is vannak, amelyek fontos versenyelőnyhöz juttattak bennünket a hazai mobilszolgáltatókkal való együttműködésben. Jellemző, hogy a másfél évvel ezelőtt meghatározott új

...a SUN Microsystems stratégái nonszensznek tartják, hogy az egyre bonyolultabbá váló rendszerek, adatközpontok, heterogén környezetek problémáit, működtetési nehézségeit emberekkel, azaz egyre növekvő számú rendszeradminisztrátorral, IT-szakértővel kívánjuk megoldani. A technológia bonyolultságát technológiával kell leküzdeni.

stratégiánk eredményeképpen 2003 első negyedévében Magyarországon nagyobb volt a SUN ONE-licencekből befolyt árbevétel, mint az Egyesült Királyságban.

B.O.: – AZ IT 2003 KONFERENCIÁN TARTOTT ELŐADÁSÁBAN UTALT ARRA, HOGY A „KÖVETKEZŐ LÉPCSŐFOKBAN GONDOLKODÁS" ELVE HELYETT A „CÉLOK ÉS VÍZIÓK LEBONTÁSA KÉZZELFOGHATÓ TEENDŐKRE TÍPUSÚ GONDOLKODÁS" A HELYES. MI ENNEK A FILOZÓFIÁNAK A LÉNYEGE?

K. J.: – Bár ez az elmélet egy multinacionális vállalat hazai képviseletére nehezebben adaptálható, a dot-com boom után nem ültünk ölbe tett kézzel: megpróbáltunk azt felvázolni, hogy néhány év múlva mi fogja a vállalatokat, embereket érdekelni. A jövőnkön gondolkodva azt állapítottuk meg, hogy az IT-infrastruktúra új értelmezést fog kapni, és a mobiltechnológia tovább erősödik. Az elmúlt másfél évben erre koncentráltunk, és az eddigi eredmények, úgy érzem, bennünket igazolnak. Az elméletet egyébként **STAN DAVIS**, a Harvard Egyetem professzora alkotta meg „Future Perfect" című munkájában, és valóban a ma megszokottól, általánostól eltérő nézetet jelent. A mai vállalati tervezési algoritmusok alapvetően bázisszemléletűek, azaz azt veszik alapul, hogy mi van ma, és ebből kiindulva, valamint a jövőbeni lehetséges körülményeket többé-kevésbé jól előre jelezve azt kívánják meghatározni, hogy hová lehet eljutni holnap. Ezzel szemben a mai globalizált világban, az internet és az információ korában, amikor minden nagyságrendekkel gyorsabban változik, mint korábban, egyre nehezebbé válik a jövő történéseinek előrejelzése. Ezért a jövő tervezése kapcsán akkor járunk el helyesen, ha egy olyan világ formálására, megértésére teszünk kísérletet, amelynek mi magunk is szívesen lennénk részei, részesei, és a stratégiánkat az ideális jövőkép megteremtését célzó lépésekre alapozzuk.

Ha az IT jelenlegi világából kellene egy példát mondanom, a SUN Microsystems stratégái nonszensznek tartják, hogy az egyre bonyolultabbá váló rendszerek, adatközpontok, heterogén környezetek problémáit, működtetési nehézségeit emberekkel, azaz egyre növekvő számú rendszeradminisztrátorral, IT-szakértővel kívánjuk megoldani. A technológia bonyolultságát technológiával kell leküzdeni. E jövőkép megvalósítására hozta létre a SUN az N1 stratégiát, melynek során a heterogén IT-környezetek virtualizálását és automatikus erőforrás-elosztását ellátó megoldás kidolgozása a cél. Hogy mindez nemcsak utópisztikus jövőkép, bizonyítja, hogy nemrégiben megszületett egy N1-termék, a SUN új pengeszerverének menedzselését ellátó N1 virtualizációs szerver.

B.O.: – MI A SUN VÍZIÓJA A KÖVETKEZŐ ÉVTIZEDRE?

K. J.: – Még mindig az 1986-ban kitalált „The Network is the Computer", azaz a hálózati informatika. Úgy véljük, hogy az internet még csak gyermekkorát éli, az igazi, a közműszerű világháló korszaka előtt állunk. A Network Computing tehát folytatódni fog, immáron a vezeték nélküli hozzáféréssel és a javás mobileszközökkel kiegészülve.

B.O.: – AZ EU-CSATLAKOZÁSSAL NYILVÁN NAGYOBB KORMÁNYZATI IT-BERUHÁZÁSOKRA LEHET SZÁMÍTANI, HISZEN A KORMÁNYZATNAK IS FEL KELL ZÁRKÓZNIA A JELENLEGI TAGORSZÁGOKHOZ. MILYEN TERÜLETEKEN LÁT AZONNALI TENNIVALÓKAT, ILLETVE MILYEN TERÜLETEKET LÁT STRATÉGIAILAG KULCSFONTOSSÁGÚNAK?

K. J.: – Visszakanyarodva a jövőképnek megfelelő tervezés teóriájához, Magyarországnak el kellene döntenie, hogy mi szeretne lenni, hol szeretne tartani 10-15 év múlva, azaz Magyarországnak megfelelő jövőképre van szüksége. Ennek kitalálása elsősorban kormányzati feladat, és azt gondolom, hogy amíg ez nem világos, addig a „tudás alapú társadalom", a „szolgáltató állam" és egyéb jól hangzó retorikai fordulatok üresek maradnak. Ameddig ugyanis a „szolgáltató állam" a korszerűtlen eszközökkel, drágán megtermelt, következésképp eladhatatlan mezőgazdasági termékek támogatására többet költ, mint informatikára, addig ezek a kifejezések csupán annak a néhány ezer-tízezer embernek a számára lesznek értelmezhetők, akik a „tudás alapú társadalom" eljöveteléről igen jókat vitatkoznak egymással a konferenciákon.

Ha volna jövőképünk, és ahhoz megfelelő gazdasági környezetet tudnánk teremteni, akkor válhatna világossá, hogy a jövőkép eléréséhez miért a tudás megszerzésén keresztül vezet az út. Ekkortól lehet a tudás alapú társadalom fontosságáról beszélni. Egyszóval a jövőképből levezetett stratégiára, informatikai stratégia megalkotására van szükség.

Az azonnali teendők közül a központi állami informatikai rendszerek fejlesztését látom a legégetőbbnek. Ameddig ugyanis az állam az informatika, az internet felhasználásával nem tud az állampolgároknak példát mutatni, addig az államilag támogatott internet-hozzáférés és az ahhoz szükséges eszközök felhasználása el fog maradni a kívánatos szinttől. **SZÉLL ANDRÁS**

Kapcsolódó webcím:

WWW.SUN.HU

Megoldások a középpontban

Április 16-án a Kempinskiben olyan dolog történt, amelyre érdemes odafigyelnünk: a Microsoft Magyarország üzleti megoldások szállítójaként mutatkozott be. A résztvevők – mintegy 400 közép- és nagyvállalati döntéshozó – megismerkedhettek a szoftvercég legfrissebb üzletágának számító Microsoft Business Solutions vállalatirányítási rendszereivel, és a cég üzleti partnerei, ügyfelei esettanulmányokon keresztül mutatták be, hogy a Microsoft termékei és megoldásai hogyan használhatók az alkalmazásintegráció, az üzleti intelligencia, az intranetek és portálok, valamint a dokumentumkezelés területén.

MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS

A Microsoft 2002 tavaszán vásárolta meg a vállalatirányítási szoftvereket fejlesztő dán Navision céget. Az MS portfóliójába ily módon bekerült Navision és Axapta átfogó vállalatirányítási rendszerként a szervezetek olyan szerteágazó tevékenységeit foglalja keretbe, mint a pénzügy, az ellátásilánc-kezelés, a disztribúció, az emberierőforrás-tervezés, a marketing, az ügyfélszolgálat és a szerviztámogatás. A Microsoft a Navision és az Axapta vállalatirányítási rendszert kizárólag üzleti partnerein keresztül értékesíti, akik országonként honosítják, és a helyi előírások követelményeihez illesztik a két alkalmazást, bevezetésükhöz pedig tanácsadással is szolgálnak.

ÜZLETIINTELLIGENCIA-MEGOLDÁSOK

Az üzletiintelligencia-megoldások célja, hogy megmutassák a döntéshozók számára a vállalat életét leíró számhalmazok mögötti tényleges trendeket, történéseket. Ma a cégek általában hatalmas adatvagyonnal rendelkeznek, azonban a különböző rendszerekben szétszórt adatok felhasználása nehézkes, sok kézi munkát igényel, és pontatlan.

HODÁSZ ATTILA, a Microsoft vezető konzulense szerint a jó üzletiintelligencia-megoldás alapja az adattárház, amely a vállalatnál fellelhető és keletkező adatokat az üzleti és felhasználhatósági szempontokat figyelembe véve formálja, tárolja, alakítja információvá, és teszi elérhetővé. A Microsoft üzletiintelligencia-megoldásának magja az SQL Server, amely integráltan tartalmazza a relációs adatbázis-kezelő, az adattárház, az OLAP és az adatbányászat funkcionalitását. A kialakítandó rendszer méretezhetőségét tükrözi, hogy már egészen kicsi, 20-25 PC-t üzemeltető vállalatok is költséghatékony módon vezethetik be, ugyanakkor terabájtos adattömeget kezelő installációi is működnek a világ különböző pontjain.

AZ INTRANET ÉS A PORTÁLOK SZEREPE AZ ÜZLETI FOLYAMATOKBAN

A dinamikus webtartalom előállításához a Microsoft Content Management Server 2002 alkalmazást, míg az intranetportálhoz és a dokumentumok kezeléséhez a Sharepoint Portal Servert javasolja DÉNES GÁBOR, a Microsoft Magyarország tanácsadója. A konferencia résztvevői megismerkedhettek az idén nyáron – illetve magyar változatban kora ősszel – megjelenő, a csoportmunkát és a tudáskezelést magas szinten támogató Office 2003 irodai csomag, valamint a kollektív emlékezet mélyítését támogató OneNote alkalmazás szolgáltatásaival is. Az előadások keretében a MÁV-nál, az MTI-nél és a PSZÁF-nél lezajlott, dokumentumkezeléssel, illetve portálmegoldással kapcsolatos projektek is bemutatásra kerültek.

HATÉKONY ALKALMAZÁS-INTEGRÁCIÓ MICROSOFT BIZTALK-ALAPON

A konferencia negyedik szekciója az alkalmazásintegráció kérdéskörével foglalkozott. Az idevonatkozó Microsoft-megoldás a cég 2000 januárjában bejelentett BizTalk Server platformja, amely megbízható és széles skálán méretezhető integrációs brókerként egyetlen központi helyre gyűjti, és ott működteti az integrációs logikát. Az alkalmazások így továbbra is saját protokolljaikon és illesztőfelületeiken keresztül kommunikálhatnak, mivel a BizTalk Server több mint 350 adaptere és üzenettranszformációs funkciója révén biztosítja az átjárást közöttük. A BizTalk Server folyamatvezérlési szolgáltatása pedig erre az üzenetkezelési infrastruktúrára épülve valósítja meg az üzleti folyamatok integrált támogatását. A kezdettől fogva XML-alapokra épülő BizTalk Server 2002-es már a második főverziót jelenti, amely több mint kétezer installációval rendelkezik világszerte.

Összegezve elmondható, hogy a Microsoft gondolkodásában jelentős változások történnek. Az MS versenytársaihoz hasonlóan felismerte, hogy a mai nagyvállalati környezet komplex, tanácsadással egybekötött, nem termékekre, hanem termékekre és szolgáltatásokra épülő, üzleti megoldásokat előtérbe helyező informatikai stratégiát kíván meg, és ezt – partnereivel együtt – teljes gőzzel igyekszik kiszolgálni. Ha pedig ez a szervezet rájött valamire, akkor ott hamarosan nagy változásoknak lehetünk tanúi.

SZÉLL ANDRÁS

Összegezve elmondható, hogy a Microsoft gondolkodásában jelentős változások történnek.

Tudástár

Vállalati **hatékonyságnövelés** másképp

Egy dinamikusan fejlődő, modern vállalat esetében ma már szinte alapkövetelmény a jól használható weblap, rajta minél több átlátható, hasznos információval. Az oldal a külvilággal való kapcsolattartást, illetőleg annak kibővítését teszi lehetővé. Ehhez nagyon hasonló a cégen belüli intranet, amely azonban inkább a munkatársak közötti kommunikációt könnyíti meg, szélesíti ki és teszi hatékonnyá. Az intranet az internetnél bizonyos értelemben gazdagabb információs médium, nagyvállalatok esetében elengedhetetlen, de a középvállalatoknál is nagy hasznát vehetik.

„Az intranet célja a cég produktivitásának növelése azáltal, hogy az alkalmazottak a számukra optimalizált formában bármikor elérhetik és közzétehetik a munkájukhoz szükséges legfontosabb információkat" – vallja **Bátorfi Zsolt,** a Microsoft Magyarország rendszermérnöke, aki maga is naponta használja a vállalaton belüli hálózat különböző szolgáltatásait. Hogy mennyiben gazdagabb médium az intranet, mint a világot átszövő internet?

„A vállalati intranetek első generációjának célja még egyfajta belső internet kialakítása volt. Ezt az internet egyfajta következő generációs információs médiumként mozgatta, és a böngészek–rákeresek–e-mailezek felhasználói szokásra épült."

„Hamar kiderült azonban, hogy egy vállalat életében a belső információs szolgáltatással szemben teljesen mások a követelmények. Ide tartozik a különböző belső rendszerekben – ERP, CRM, gyártás/értékesítés/marketing – lévő tartalmak integrációja és szintetizálása más kontextusban, dokumentumok, levelek, weboldalak formájában elérhető információkkal. Itt nem csupán a tartalmak egyesítése a fontos, hanem a személyessé tétel – például hírcsatornák – és a portál testre szabhatósága ugyancsak alapvető igény a vállalati tartalomgazdák számára. Egy másik tipikus intranetszolgáltatás a belső tartalmak rendszerezése, kereshetővé tétele és katalogizálása. Az igazán jó intranet ma már intelligens címtárral is rendelkezik, amely nem egyszerű linkgyűjtemény, hanem a szakértők, a csoportmunka és a projektkörnyezetek tartalomjegyzéke is egyben. Segítségével tetszőleges útvonalon indulhatunk el, ha információkra van szükségünk, megtudhatjuk, melyik területnek ki a szakértője, hol jelent meg új információ egy témával kapcsolatban, ki és mikor készített hozzá előadást, milyen projektek futnak, stb."

Lehetőségek tárháza

Hogy hogyan érdemes belevágni a belső hálózat kialakításába, és melyek a jó intranet ismérvei, arról **Bencsik László,** a Grepton Informatikai Rt. rendszerintegrációs üzletágának vezetőjét kérdeztük.

„Az intranet kialakításánál az első lépés annak eldöntése, hogy mire akarjuk használni. Fontos, hogy a tervezési fázis elején kiderüljön, mennyi emberi és anyagi erőforrás áll rendelkezésre, hiszen ennek függvényében az egyszerű, statikus intranettől a naponta friss információkat publikáló dinamikus portálig sokféle megoldás létezik. Pontosan meg kell tervezni, milyen tartalmat kívánunk az oldalra feltölteni, mert a hardverigények is ettől függnek. Amennyiben multimédiás anyagokat is szeretnénk feltenni a szerverre, meg kell vizsgálni, hogy rendelkezésre állnak-e a szükséges digitalizáló eszközök (kamera, digitális fényképezőgép stb.), illetve a kiszolgálógép kapacitását is ehhez kell igazítani."

Bencsik László szerint nagyon fontos az oldalak folyamatos frissítése, méghozzá olyan tartalommal, amely a dolgozókat is érinti, ezért érdemes kialakítani egy belső „miniszerkesztőséget", amelynek tagjai mindig odafigyelnek arra, hogy az oldalon a legfrissebb információk legyenek. Praktikus néhány olyan információt is feltenni, amely a cég normál ügymenetét esetleg nem olyan látványosan viszi előre, de a dolgozók közérzetét javítja, így például a közeli éttermek elérhetősége, étlapja is fölkerülhet a vállalati hálóra. Hasznos lehet, ha a különböző projektek, pályázatok, feladatok megtalálhatók a belső weboldalon, hiszen ez a cégen belüli információáramlást nagyban megkönnyíti. Sok esetben az intranetoldal egyfajta tudástárként működik, ahol a vállalat kutatási-fejlesztési információi is elérhetők (a megfelelő jogosultságoknak megfelelően),

Kapcsolódó webcímek:

WWW.MICROSOFT.HU

WWW.GREPTON.HU

www.prim.hu

sőt az oldal szerkesztői különböző érdekes szakcikkekre is felhívhatják a figyelmet. Érdemes kialakítani – főleg, ha nagy a cég – egy folyamatosan frissített belső telefonkönyvet is, amely megkönnyíti, hogy adott projektek felelőseit könnyedén érhessük utol.

„A Grepton Rt. által kifejlesztett, gyorsan és hatékonyan testre szabható portálmegoldás, az e-xPRESSive a szokásos portálfunkcionalitáson túl (tartalom megjelenítése rugalmasan változtatható formában, fórumok, szavazás, reklámszolgáltatás, látogatói statisztikák készítése stb.) fejlett tartalom-előállítási (content management) eszközökkel is rendelkezik. Versenytársai közül elsősorban rugalmasságával és a tartalom-előállítás hatékony támogatásával tűnik ki. Különválnak a tartalom, a struktúra, az arculat és az oldalak felépítésének szerkesztési lehetőségei, mivel ezek különböző gyakorisággal változnak, és általában eltérő szerepkörű munkatársak változtatják őket.”

„A portál oldalai elemi egységekből, ún. webpartokból épülnek fel. Ezek segítségével egyrészt a portál megjelenése és szerkezete rugalmasan alakítható, másrészt lehetőség nyílik különböző típusú információk megjelenítésére (hírek, linkek, reklámok, fórumok, szavazások, külső adatbázisok tartalma stb.). A tapasztalatok alapján elmondható, hogy nagyon fontos az intranetoldal megjelenése, azaz a design. A jó oldal arról ismerszik meg, hogy esztétikus, és könnyen átlátható. Nem jó a túl bonyolult, és nem előnyös a túl egyszerű sem, hiszen a nem ergonomikus oldalt esetleg nem fogják látogatni a munkatársak. Tanácsos a cég már ismert arculatához igazítani a belső háló lapjait is. Nehéz egy-egy intranetoldal kialakításának és fenntartásának megtérüléséről beszélni, hiszen az eredmény nem feltétlenül a mennyiségben, hanem inkább a minőségben jelentkezik. Javul a cégen belüli kommunikáció, a dolgozói elégedettség, illetve a szakmai tájékozottság. Mivel nem közvetlenül termel profitot, néhányan nem tekintik annyira fontosnak, mint amennyire kellene. Pedig ha nő a hatékonyság, az visszahat a profitra is.” **SZALAY DÁNIEL**

Praktikus néhány olyan információt is feltenni, amely a cég normál ügymenetét esetleg nem olyan látványosan viszi előre, de a dolgozók közérzetét javítja...

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

- hirdetési felületet
- a felülethez tartalmat
- a tartalomhoz megjelenítést
- a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

- hirdetés-kiszolgálást
- professzionális tartalmat
- tartalommenedzsmentet
- online marketinget

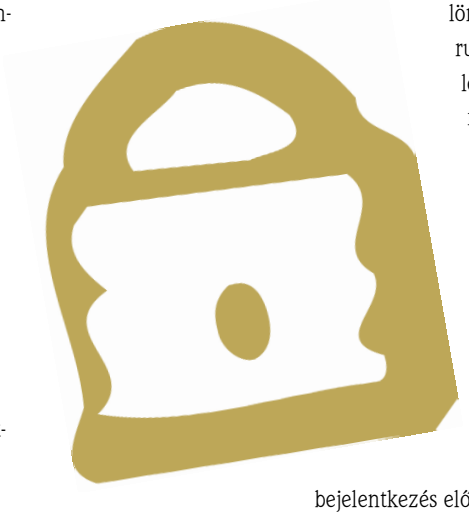
www.adverticum.com

info@adverticum.com

Intranet és biztonság

Az intranet esetében is elengedhetetlen a biztonság. Mi garantálja, hogy ne kerüljenek ki fontos adatállományok a rendszerből, azaz hogyan lehet jól védekezni? – kérdeztük Kiss Szabolcsot, a Symantec rendszermérnökét.

Kiss Szabolcs: – Természetesen léteznek veszélyek, ezért készíteni kell egy cégen belüli biztonsági szabályzatot, és azt alkalmazni kell a gyakorlatban is. Ennek ki kell terjednie a különböző kommunikációs eszközök és adathordozók (például floppy, e-mail, szerverek) használatára s ezen belül a jogosultságok kezelésére. Ez az elsődleges védelem, ám a betartását különböző módszerekkel kell garantálni. Hogy mi a belső és a külső, az ma már igencsak relatív, mert egy gyenge rendszerben valaki kívülről is eljátszhatja a saját munkatárs (gép) szerepét. Ennek kivédésére több megoldás létezik: a „külső tényezők” kiszűrésére használnak tűzfalakat, amelyeket persze a belső hálózaton is lehet alkalmazni szeparációra. A jó megoldás mindenképpen integrált, többrétegű rendszer, amelyet alkalmazni és használni kell. Tehát a kiszolgálón behatolásdetektáló rendszer, esetleg tűzfal, valamint vírusellenőrzés mindenképpen szükséges. Ugyanez vonatkozik a belső felhasználókra, valamint más kiszolgálókra is. Mindezek mellett fel lehet állítani különböző betörésmegelőző, vírus- és tartalomszűrő rendszereket. Ezeket főleg a különböző belépési pontoknál célszerű elhelyezni.



Business Online: – Hogyan lehet és érdemes megoldani, hogy egyes alkalmazottak otthonról is be tudjanak jutni az intranetes rendszerbe, és azon távmunkát tudjanak végezni? Egy „ipari kém” nem tudja-e lehallgatni az otthonról dolgozó munkatárs és a cég hálózata közötti kommunikációt?

K. Sz.: – Az említett problémára már nagyon sok jó dolgot kitaláltak. Például külön telefonos „bejárat” a dolgozóknak visszahívással (call-back), különleges authentikációval stb. Ma a leggyorsabban fejlődő, valamint világviszonylatban legtöbbet alkalmazott megoldás a VPN. Ez a technológia az internetet használja kommunikációs vonalként, mintha közvetlenül lennénk összekötve a céggel, ahol dolgozunk. A csatorna és az adatok titkosságát, épségét különböző titkosítási és ellenőrző rutinok biztosítják. A megfelelő protokoll alkalmazása is fontos, például a 3DES vagy az AES. Ezek mellett a már említett integrált védelem szintén nagyon lényeges, mert ne felejtsük el, hogy az interneten vagyunk: mindenképpen használjunk vírusvédelmi, betörésmegelőző, illetve -érzékelő, valamint tűzfalrendszert, már a bejelentkezés előtt. Erre nagyon jó példa a Symantec Client Security programja, amely mindezt tartalmazza.

B. O.: – Mire használják a Symantec munkatársai a vállalati intranetet?

K. Sz.: – A Symantec belső hálója rendkívül szerteágazó. Ezen keresztül zajlik a levelezésünk, ezen bonyolítjuk le online találkozóinkat, de még a munkaügyi dolgaink nagy részét is. Emellett az intranetről tudunk elérni speciális programverziókat, tréningeket is. Ha valaki utazik, akkor a VPN-nel ezeket az erőforrásokat ugyanúgy eléri, mintha az irodában lenne.

Praktikus néhány olyan információt is feltenni, amely a cég normál ügymenetét esetleg nem olyan látványosan viszi előre, de a dolgozók közérzetét javítja...

www.prim.hu

B. O.: – Egy intranetes rendszer kiépítésekor milyen biztonsági megfontolásokat kell figyelembe venni, érdemes-e például bizonyos szolgáltatásokat letiltani, szigorítani a levelezést vagy megakadályozni az e-mail csatolmányok küldését?

K. Sz.: – Alapvetően a kliensgépek (hostok) megerősítésével érdemes kezdeni, és azután a szerverrel is hasonlóan kell eljárni. Ennek egyik lépése az, hogy a nem használt szolgáltatásokat letiltjuk. A tartalomszűrés is mindenképpen fontos, legfőképp a külső irányokba, amibe a szervezeti egységek, területek is beletartoznak. A csatolások teljes letiltása azonban nem feltétlenül célravezető, inkább a típus, méret, valamint értelem szerinti, jól célzott tartalomszűrés lehet a jó megoldás.

B. O.: – Mennyiben tekinthetők biztonságosnak a mai intranetes megoldások?

K. Sz.: – A jelenleg alkalmazottak egy része megfelelő konfiguráció mellett kielégít bizonyos biztonsági követelményeket, de nem mindet. Az, hogy mi tekinthető elfogadhatónak, a környezettől függ. Azonban ahol ilyen infrastruktúrát építenek ki, mindenképpen szükséges a külön védelem. Ennek sok formája létezik, a legfontosabb az, hogy olyan megoldásokat alkalmazzunk, amelyek integráltak, és egymáshoz kapcsolódnak. Arra is kell gondolni, hogy ne csak legyen egy programom a vírusirtásra, a tűzfalfeladatokra stb., hanem ezek aktívan tudjanak kommunikálni egymással.

B. O.: – Az intranetek általában jelszavas jogosultsági rendszerekkel működnek. Ez elegendő?

K. Sz.: – Azt, hogy a jelszavas védelem elegendő-e, mindenképpen a tartalom határozza meg. Akár a jelszó is elég lehet, de semmit sem ér, ha gyenge. Továbbá egy nagy cégnél a túl sok jelszó már csak azért sem előnyös, mert ha nem tudják megjegyezni a kódot, akkor a felhasználók lejegyzik egy cetlire. Jelenleg nagyon elterjedtek a token kártyák, amelyek különböző algoritmusok alapján jelszavakat generálnak a usernek. Ezeknek vannak smart card, i-token, soft-token stb. verzióik is, de jelenleg túlnyomórészt az önálló, valamint a soft-token kártyákat használják. Előretörőben vannak a smart cardok és az ujjlenyomat-olvasásra képes egerek, billentyűzetek is. E rendszerek nagy előnye, hogy nem kell sok-sok jelszót megjegyezni. **Szalay Dániel**

Kapcsolódó webcím:

WWW.SYMANTEC.HU

A siker kapujában

Lesz-e tere a minősített elektronikus aláírásnak Magyarországon?

A Hírközlési Felügyelet április 3-án minősített hitelesítésszolgáltatóként nyilvántartásba vette a MÁV Informatika Kft.-t. Ezzel a MÁV Informatika Kft. jogosult lett hazánkban minősített biztonsági fokozatú elektronikus aláírások kiadására. Üzleti szempontból mindez azt jelenti, hogy a cég létrehozott egy olyan technikai és szolgáltatási rendszert, amely megfelel a magyarországi szabályozásnak, és amelyet a HÍF ellenőrzött, megbízhatónak talált, és minősített. A munka azonban nem fejeződött be. Tóth Elemér, a cég vezető stratégiai tanácsadója és a szolgáltatást megvalósító projekt vezetője szerint a minősített szolgáltatás piaci felfutása ugyan közel van, de a valódi robbanáshoz állami szerepvállalás is szükséges.

A hazánkban kialakult helyzet szerint a hitelesítésszolgáltatóknak kell gondoskodniuk arról is, hogy rendelkezésre álljanak azok az eszközök, amelyek segítségével kezelhető és használható a minősített elektronikus aláírás. Ez azt jelenti, hogy javarészt a szolgáltatóknak kell a szükséges aláírási termékek minősítését kezdeményezniük, esetenként a vonatkozó költségeket is megfizetniük. Ahogy Tóth Elemér fogalmaz: „Minket ér a megtiszteltetés, hogy elvégezhetjük ezt a feladatot, a minősített eszközöket az eljárás után bárki szabadon használhatja.”

A minősített biztonsági fokozatú elektronikus aláírás már elérhető Magyarországon, sőt két szolgáltató is akad, amely ilyen tanúsítványt tud kiadni. Nem állnak viszont rendelkezésre a szolgáltatóktól független eszközök, így az ügyfél hiába viszi haza tanúsítványát egy jelenleg minősített eszközön – Schlumberger- vagy Oberthur-chipkártyán –, megfelelő kártyaszoftver (az egyik esetében egy CSP, a másikában egy applet) híján ezt nem tudják kezelni. A minősített tanúsítványok így csak a merevlemezen, floppyn vagy más adathordozón tárolhatók, kimondhatóan nem megfelelő körülmények között. Ebben a helyzetben a szolgáltatók erkölcsi felelőssége és persze üzleti érdeke, hogy maguk kezdeményezzék különböző eszközök minősítését, így a MÁV Informatika Kft. is több ilyet adott be előminősítésre.

Ráadásul nemcsak a minősített tanúsítvány tárolására szolgáló eszközökkel vannak problémák, hiányzik az a minősített szoftver is, amelynek segítségével a minősített aláírást rá lehet tenni a különböző kártyákra, és amely képes ellenőrizni az egyes tanúsítványok valódiságát. Tóth Elemér szerint a Kopint-Datorg által kifejlesztett MultiSigno, amelyet már fokozott biztonságú szoftverként a Hungard Kft. minősített, igen figyelemreméltó eszköz. A MultiSigno abban az időben született meg, amikor a MÁV Informatika Kft. közös pilotprojekten dolgozott a Kopint-Datorggal, így Tóth Elemér saját tapasztalataira alapozva szögezi le, hogy a szoftver alkalmas lehet a minősített tanúsítványok kezelésére.

Felesleges lenne a minősített fokozat?

Az elektronikus aláírás jelenleg még gyerekcipőben jár Magyarországon, de igen gyorsan fejlődik. Várhatóan már ez év nyarán megoldódnak a fent említett problémák.

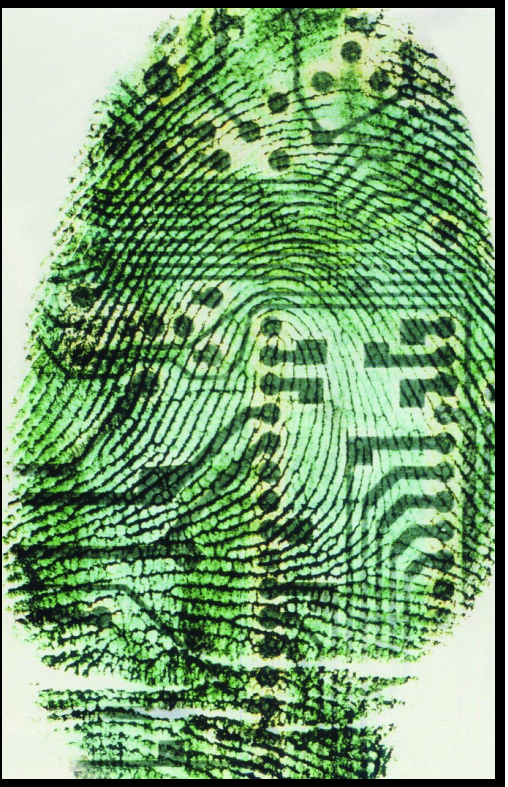
Jelenleg öt olyan cég található hazánkban, amely fokozott biztonságú tanúsítványokat adhat ki, és ebből kettő olyan, amely minősített biztonsági fokozatú tanúsítványok kiadására is jogosult.

A minősített tanúsítványok érvényesítése/felhasználása még várat magára. Tóth Elemér így fogalmaz: „A megtorpanás lényege az, hogy itt állunk mint minősített szolgáltató. Rettenetesen büszkék vagyunk, mert végrehajtottunk egy nagyon kemény projektet az elmúlt másfél évben, európai szintű szolgáltatásokat hoztunk létre, és most azokat szeretnénk eladni. Az ügyfelek viszont, akik vásárolhatnak ilyen szolgáltatást, még nem rendelkezhetnek olyan eszközzel, amellyel ezt igénybe tudnák venni. Ebben a helyzetben néhányan azt gondolják, most úgy kellene megváltoztatni a játékszabályokat, hogy amire eddig azt mondtuk, minősített aláírásra kötelezett, az

Az elektronikus aláírás jelenleg még gyerekcipőben jár Magyarországon, de igen gyorsan fejlődik. Jelenleg öt olyan cég található hazánkban, amely fokozott biztonságú tanúsítványokat adhat ki, és ebből kettő olyan, amely minősített biztonsági fokozatú tanúsítványok kiadására is jogosult.

A RENDSZER-INTEGRÁTOR ELŐNYE

A fokozott biztonságú tanúsítványok használata jelentős lehet a cégek belső, a minősítetteké pedig például a külső beszállítókkal, partnerekkel való kommunikációjának biztonságosabbá tételében.
A MÁV Informatika Kft. az egyik nagy hazai rendszerintegrátorként Microsoft-, SAP-, Lotus Notes és más vállalatirányítási, illetve integrált informatikai rendszerekhez magas színvonalon biztosít tanácsadást, rendszerintegrációt és alkalmazásfejlesztést.
A MÁV Informatika Kft. hangsúlyozza, hogy az elektronikus aláírás megfelelő használatával erősíthető az informatikai biztonság, és hatékonyabbá tehető a cégek üzletmenete.



Kapcsolódó webcím:

WWW.MAVINFORMATIKA.HU

a jövőben ne legyen az – ilyen például a számlakibocsátáshoz rendelt elektronikus aláírás.”

Mivel éppen most csatlakozunk az EU-hoz, az elektronikus aláírás esetében is jó követni az európai ajánlásokat. Ezekben pedig a minősített szolgáltatások megtalálhatók. Hogy mi ennek az oka? Például Magyarországon, amikor egy hitelesítésszolgáltató fokozott biztonságú lesz, a HÍF nagyon kevés dolgot ellenőriz. Gyakorlatilag két dokumentumot vizsgál meg: a szolgáltatási szabályzatot és az általános szerződési feltételeket tartalmazó dokumentumokat. Ellenőrzi, hogy ezek az elvárásoknak és a magyar törvényeknek megfelelő tartalommal rendelkeznek-e, és utána feltételezi, hogy ami a dokumentumokban szerepel, azt a szolgáltató meg is valósítja, be is tartja. Ebben az esetben a HÍF munkatársai nem szállnak ki a helyszínre szemlézni, hanem az üzleti életre, a piacra bízzák annak eldöntését, hogy az adott szolgáltató megfelelő-e, vagy sem.

A minősített szolgáltatók esetében viszont a HÍF nem kettő, hanem körülbelül húsz dokumentumot néz át – a munkaköri leírásoktól a biztonsági szabályzatig. Ilyenkor a HÍF munkatársai egy hatvannapos államigazgatási eljárás keretében azt is megvizsgálják, hogy a szolgáltatónál megtalálható hardveres-szoftveres környezet fizikailag megfelel-e az előírásoknak, valamint hogy az adott cég működési folyamatai kellőképpen lettek-e kialakítva, és a munkatársak eléggé felkészültek-e. A HÍF munkatársai és a velük együtt dolgozó független szakértők a minősítés során olyan helyekre nézhetnek be, mint például a bizalmi központ – ahová egyébként még az adott szolgáltató vezérigazgatója sem lép be –, és ellenőrizhetik a helyiségek felépítését, elrendezését, az ott dolgozó rendszerek működését. Fontos tudni, hogy míg a fokozott biztonságú szolgáltatáshoz elegendő néhány személyi számítógépet elhelyezni egy többé-kevésbé védett gépteremben, a minősített szolgáltatónál rendkívül védett informatikai központot (valóságos „betonbunkert”) kell építeni, s például garantálni kell, hogy a rendszer és vele a szolgáltatás maximum évi nyolc órát álljon (abból is egyszerre legfeljebb hármat). Ezenkívül ha egy minősített szolgáltató megszegi kötelezettségeit, vagy nem teljesít a garantált színvonalon, akkor nemcsak a polgári pert latolgató ügyfelekkel, de a HÍF-fel is rögtön szembekerül. Ez pedig azt jelenti, hogy rövid úton megvonhatják a szolgáltatási engedélyét, „lehúzhatja a rolót”, és minősített tanúsítványait köteles átadni egy másik minősített szolgáltatónak. Végül pedig tíz évig kell az egyes tanúsítványokhoz kapcsolódó teljes dokumentációt archiválnia, s az állam garantálja, hogy működése megfelel a fenti és más speciális feltételeknek.

A HÍF képes kvázi „extra igényes ügyfél-

ként” megjelenni az adott szolgáltatónál, és megvizsgálni minden olyan tényezőt, amelynek a hitelesítésszolgáltatás szempontjából jelentősége van, ezenfelül olyan mélyen belenézhet az üzleti titkokba, mint senki más.

A különbözőség meghatározásakor a fokozott biztonságúhoz képest a minősített szolgáltatót tehát úgy is fel lehet fogni, mint egy államilag garantált elektronikus közjegyzőt, aki segít az üzleti partnerek közötti fizikai távolság áthidalásában. A szolgáltató a közjegyzőhöz hasonlóan azonosítja az ügyfeleket, azzal a különbséggel, hogy rendelkezésére állnak a kiképzett munkatársak, valamint a technikai berendezések is, amelyek segítségével egyértelműen és hitelt érdemlően meg lehet állapítani az egyes okiratok – például a személyi igazolványok – valódiságát. Ez egy újabb érv a minősítés mellett.

ÁLLAMI SZEREPVÁLLALÁS

A hitelesítésszolgáltatás egyik legfontosabb eleme, hogy a piaci szereplők úgy tudnak egymással üzletet kötni, hogy a globális tranzakciók hitelességét végső soron az állam garantálja.

Az úgynevezett nemzeti hitelesítőközpontok (CA-k) az Európai Hitelesítő Központon keresztül más országok CA-i felé igazolják a szolgáltatók által kiadott tanúsítványok megbízhatóságát. Ha a különböző tanúsítványok felülhitelesítése nem ilyen fastruktúrában van elrendezve, bonyolult kereszthitelesítések jönnek létre, ami rugalmatlanná és áttekinthetetlenné teszi a felhasználást – ami igen fontos kérdés a bizalmi rendszer működtetése során.

A JÖVŐ MÁR JELEN VAN

Tóth Elemér szerint a minősített szolgáltatások elterjedése helyrehozza az internet ama hibáját, hogy a hálón egymással kapcsolatba kerülő személyek, szervezetek nem azonosíthatók egyértelműen. A minősített szolgáltatások konkrét személyhez kötnek adatokat, ennek biztosítékát pedig az államilag regisztrált és ellenőrzött hitelesítésszolgáltatók adják. „Az ilyen rendszer kialakít egy kultúrkört, amelynek alapját képezi a nagy távolságokra is működő, megfelelő szinten garantált üzleti és személyes kommunikáció.”

SZÉLL ANDRÁS

...amikor egy hitelesítésszolgáltató fokozott biztonságú lesz, a HÍF nagyon kevés dolgot ellenőriz. Gyakorlatilag két dokumentumot vizsgál meg: a szolgáltatási szabályzatot és az általános szerződési feltételeket tartalmazó dokumentumokat.

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

- hirdetési felületet
- a felülethez tartalmat
- a tartalomhoz megjelenítést
- a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

- hirdetés-kiszolgálást
- professzionális tartalmat
- tartalommenedzsmentet
- online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

Digitális tartalom digitális keretben

Az e-learning a képzés, az oktatás új formája, melynek kialakulását a technológiai fejlődés tette lehetővé. Az e-learning így technológia és tudás találkozását jelenti, másképpen fogalmazva: nem érdemes szétválasztani a tudás terjesztését szolgáló technológiai keretrendszert és magát a tananyagot.

A szabványokra épülő LMS (Learning Management System) megoldások lehetővé teszik a szervezetek számára, hogy digitális tananyagokat terjesszenek dolgozóik vagy akár a nagyközönség körében. Nemzetközi tapasztalatok alapján az e-learning rendszerek bevezetése és működtetése – minimum kétéves időtartamban gondolkodva – fontos költségcsökkentési lehetőséget jelent. Ez részben abból ered, hogy a tanulás digitalizálása lehetővé teszi a vállalatok számára, hogy a lehető legkevesebb időre vonják ki dolgozóikat az érdemi munkából, hiszen a képzéseknek nem kell kötött időben és helyen zajlaniuk. És hozzátehetjük, hogy amikor viszont arra van szükség, hogy a vállalat nagyszámú dolgozója egyszerre sajátítson el valamilyen tudást, vagy értesüljön egy információról, az e-learning keretrendszer egyszerűen kezelhetővé teszi a problémát. Ez a gyorsaság, rugalmasság eleget tehet napjaink üzleti követelményeinek.

Mind világszerte, mind itthon az állami szektor területén is történnek fontos lépések. A HP nemrégiben 100 millió dollár értékű szerződést írt alá az észak-írországi Classroom 2000 (C2K) oktatási projekt technológiai infrastruktúrájának szállítására és menedzselésére. A projekt keretében Észak-Írország 1200 iskolájának 350 000 felhasználóját kapcsolják össze. Magyarországon a Sulinet Programiroda gondozásában most folyik a digitális tananyagok tartalmának, szerkezetének kidolgozása, s bár jelenleg az alap- és a középfokú oktatási intézmények közel fele még nem rendelkezik internetkapcsolattal, a költségvetés egyre többet költ oktatásra és informatikára. Jelentős az EU-alapokból igénybe vehető összegek nagysága: 2004 és 2006 között mintegy 65 milliárd forintnyi vissza nem térítendő támogatásról beszélhetünk.

Szaporodnak a hazai pályázati lehetőségek is: említhetnénk a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium kiírását felnőttképzési e-learning programok készítésére vagy a Sulinet Express projekt keretében meghirdetett felhívást, amely általános és középiskolásoknak szóló digitális tananyagok elkészítésére vonatkozik.

Egyszóval úgy tűnik, az e-learning komoly előretörése várható a következő néhány évben.

Széll András

adverticum
látni és látszani

Mit szeretne Ön?
- hirdetési felületet
- a felülethez tartalmat
- a tartalomhoz megjelenítést
- a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?
- hirdetés-kiszolgálást
- professzionális tartalmat
- tartalommenedzsmentet
- online marketinget

www.adverticum.com
info@adverticum.com

Virtuális és üzleti kapcsolatok

HP e-learning megoldások a Westelnél

A Westel Mobil Távközlési Rt. Magyarország piacvezető mobiltelefon-szolgáltatója. Kiemelkedő minőségű szolgáltatásait már több mint 3,4 millió elégedett előfizető veszi igénybe. A cég kínálatában a hagyományos, beszéd alapú szolgáltatás mellett egyre nagyobb szerepet játszik a mobil-multimédia. A mobil kép- és videoátvitel bevezetésében élenjáró Westel felismerte, hogy az új generációs szolgáltatások értékesítésében kulcsszerepet játszik a folyamatos képzés.

A termékeket és szolgáltatásokat jól ismerő értékesítők és ügyfélszolgálati munkatársak hatékonyabban dolgoznak, több új előfizetőt nyerhetnek meg a vállalat számára, és több új szolgáltatást értékesíthetnek, a szakavatott segítségnyújtás pedig maximális ügyfél-elégedettséget biztosít. Ezek tükrében szükségessé vált a vállalaton belüli képzési folyamatok felgyorsítása és hatékonyabbá tétele.

A megoldást az internettechnológiák alkalmazása jelentette. Az ezeken alapuló képzési formákat nevezzük manapság e-learningnek. A Westel szolgáltatás-, illetve termékbevezetési gyakorlatára az innováció, a gyorsaság és a folyamatosság jellemző. Így az új e-learning rendszerrel szemben támasztott legfontosabb elvárás az új szolgáltatások piaci bevezetéséhez szükséges idő lerövidítése volt, illetve hogy a Westel oktatói egyszerűen össze tudják állítani a tananyagot, és késedelem nélkül el tudják azt juttatni az ország különböző pontjain található ügyfélkapcsolati munkatársakhoz.

A megoldásszállító kiválasztását egy összetett szempontrendszer meghatározása előzte meg. A HP Magyarország három legfontosabb előnye az volt, hogy szakértői gyorsan megértették a Westel üzleti szükségleteit és céljait, majd az azoknak leginkább megfelelő, legszínvonalasabb megoldást ajánlották, s végül a rendszer telepítésén túl számos, elsősorban a rendszertámogatással és a képzéssel kapcsolatos, hozzáadott értéket képviselő szolgáltatást kínáltak.

„A tavaly bevezetett e-learning alkalmazások jelentős mértékben megkönnyítik, és hatékonyabbá teszik az ügyfélszolgálati oktatási folyamatot: felhasználási területük jelenleg az egyre komplexebbé váló multimédiás szolgáltatásokhoz kapcsolódó információ gyors és hatékony átadására koncentrálódik. A HP Magyarország munkatársai amellett, hogy a világszínvonalú termékek révén rugalmas és testre szabott megoldásokat kínáltak, gondos és megbízható projektvezetéssel is hozzájárultak ahhoz, hogy a Westel egy teljesen új típusú oktatási környezettel és kultúrával gazdagodjon” – jelentette ki **Székely Noémi**, a Westel Mobil Távközlési Rt. ügyfélszolgálati igazgatója.

A HP a Centra Symposium virtuális oktatótermet és a web alapú Questionmark Perception tesztelő- és vizsgáztatórendszert vezette be. A megállapodás értelmében a HP projektvezetési, illetve tartalomfejlesztéssel és módszertannal kapcsolatos tanácsadási szolgáltatásokat, valamint terméktámogatást nyújtott a Westelnek. A HP sikeresen oldotta meg az új rendszerek integrációját a Westel informatikai környezetébe. A távoktatási megoldás zökkenőmentes, gyors bevezetéséhez természetesen elengedhetetlen volt egy külön képzési program kidolgozása, amely megfelelő alapot nyújt a Westel oktatóinak a virtuális környezetben zajló tanfolyamok vezetéséhez szükséges képességek fejlesztésére.

Mint azt **Fehér Csaba**, a Westel Mobil Távközlési Rt. e-learning menedzsere elmondta, a virtuális oktatóterem használata kiküszöböli az utazást, és így nagymértékben csökkenti a munkából kiesett időt. Az interaktív eszközök mindazt lehetővé teszik, ami egy valódi tanteremben lehetséges: amellett, hogy láthatják a tananyagot, az oktatás résztvevői élőszóban tehetnek fel kérdéseket az oktatónak, és akár az ő gépén futó alkalmazáshoz is hozzáférhetnek. A rögzített virtuális előadások az intraneten elérhetők, és bármikor visszajátszhatók, így a tanulók felelevenítheti a korábban hallottakat. A vállalat a jövőben a Centra Symposium rendszer használatát marketingcélokra is kiterjeszti, például virtuális vállalati megbeszélések támogatására és a kiemelt ügyfelek képzésére is.

A Questionmark Perception bevezetésének elsődleges célja az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak tudásának folyamatos felmérése és ezáltal tanulásuk további ösztönzése volt. Azonban a Westel munkatársai felismerték, hogy a könnyen, gyorsan előállítható tesztek és kérdőívek, az automatikus kiértékelési és lekérdezési funkciók az egész vállalat számára hasznosak, és nemcsak vizsgáztatásra, hanem például a dolgozói elégedettség felmérésére és egyéb vállalati kérdőívek kitöltésére is használhatók.

A Westel e-learning eszközpalettájának harmadik eleme egy interaktív tartalomfejlesztő program, amely elsősorban a saját fejlesztésű alkalmazások oktatását segíti. A bármikor hozzáférhető szimulációk segítségével begyakorolhatók az alkalmazások használata során végzett munkafolyamatok.

Az e-learning természetesen nem kiváltja, hanem kiegészíti a hagyományos képzést. Mivel a Westel oktatói többféle e-learning eszköz közül válogathatnak, a hallgatóságtól és a továbbadandó ismeretektől függően mindig az optimális képzési formát alkalmazhatják. A megfelelő módszerek kiválasztásában a HP tanácsadói szintén segítséget nyújtottak. A vállalati stratégiának megfelelően a következő e-learning építőelem a tanulásmenedzsment-rendszer (LMS), amely keretbe foglalja a már bevezetett eszközöket, és a vállalati rendszerekkel integráltan működik. Az LMS az intranet része, minden dolgozó hozzáfér, és a tananyagok elérésén túl automatizálja a képzés-adminisztráció folyamatait is.

...az új e-learning rendszerrel szemben támasztott legfontosabb elvárás az új szolgáltatások piaci bevezetéséhez szükséges idő lerövidítése volt, illetve hogy a Westel oktatói egyszerűen össze tudják állítani a tananyagot, és késedelem nélkül el tudják azt juttatni az ország különböző pontjain található ügyfélkapcsolati munkatársakhoz.

E-learning bevezetés a PepsiAmericas közép-európai régiójában

A PepsiAmericas tucatnyi Pepsi-terméket, ásványvizet, szénsavas, illetve egyéb üdítőitalt gyárt és forgalmaz mintegy százféle ízben, az USA-ban, a Karib-szigeteken és Közép-Európában. A következőkben Kriza András, a Közép-Európa Csoport szervezetfejlesztési vezetője és Blahut Boglárka, az Oracle Hungary HR Megoldások Üzletágának szakmai vezetője segítségével a négy ország 1500 munkatársára kiterjedő, komplex e-learning projekt célkitűzéseit és eddigi tapasztalatait foglaljuk össze.

Üzleti célok

A Közép-Európa Csoport eltökélt célja, hogy Európa legjobban teljesítő üdítőital-ipari vállalatává váljon, és a vezetők szerint ennek elérésében kulcsszerepet kap a munkatársak képzése, a szervezetben megtalálható tudásanyag és a frissen létrejött ismeretek széles körben történő megosztása. Az oktatás hatékonyságának növelésére minden eszközt meg kell ragadni, hiszen a tét nem kicsi: rendkívül dinamikus piacon kell helytállni, ahol a régióban dolgozó értékesítési képviselők képzéséből eredő egyezreléknyi eladásiszám-növekedés forintosítva több tízmilliós bevételnövekedést eredményezhet.

A regionális e-learning projekt elindításával természetesen nem a hagyományos tantermi oktatás, tréning kiváltása a cél, még csak nem is a képzésre fordított költségek csökkentése. A tantermi és hálózati tanulás összhangjának megteremtése növeli az adott keretből kiképezhető munkatársak számát, lehetőséget ad a tanultak elmélyítésére, és fokozza a követhetőséget, egyszóval növeli az oktatás hatékonyságát. A tantermi tanfolyamok előtt kérdőíves szintfelmérő tesztek segíthetik a csoportbeosztást vagy a hallgatók egyéni felkészülését. Az e-learning segítségével a tantermi foglalkozás után nagyon könnyű ellenőrző teszteket végeztetni, és akinek még

Oracle iLearning

Az internetes tanulás egyszerűsége

Az Oracle iLearning intézményi szintű oktatási keretrendszer az Oracle E-Business Suite alkalmazásegyüttes fontos eleme. Segítségével az intézmények alkalmazottai, ügyfelei és üzleti partnerei a világ bármely pontjáról egységes képzésben részesülhetnek. A keretrendszer gyors és megbízható online szolgáltatásként is igénybe vehető, de az intézménynél telepíthető szoftverként is megrendelhető. Az Oracle nemcsak az iLearning folyamatos karbantartásával és frissítésével gondoskodik a sikeres oktatásról, hanem egy sor olyan e-oktatási szolgáltatással is, amely végigvezeti a céget a rendszer bevezetésének folyamatán a képzési igények kezdeti felmérésétől egészen az ügyfeleket vagy alkalmazottakat kiszolgáló komplett képzési megoldás telepítéséig. A rendszert legjobban funkcióin keresztül lehet bemutatni.

Az Oracle iLearning fő jellemzői

Az Oracle iLearning intézményi szintű oktatási keretrendszerben megtalálhatók az oktatási keretrendszerek megszokott funkciói, például önálló regisztrálás, keresés a katalógusban, jóváhagyástól függő beiratkozás, személyes órarend, együttműködési lehetőségek, értékelések és vizsgák, a tanfolyamok értékelésének lehetősége, leckekönyv, oktatók,

gyakorlásra van szüksége, újra áttanulmányozhatja a tananyagot. Sőt az elektronikus kommunikációs eszközök révén közben megoszthatja gondolatait a többiekkel, és segítséget kaphat a trénertől. De az is elképzelhető, hogy ahol nem készségfejlesztés, hanem információk átadása az elsődleges cél, az oktatás kizárólag elektronikus tananyag segítségével zajlik, majd annak áttanulmányozása után testre szabott foglalkozás egészíti ki a tanfolyamot. Jó példa erre az új belépők képzése, akik az e-learning tananyag önálló feldolgozása és a sikeres teszt után egy tapasztalt munkatárs segítségével vehetnek részt a különböző szakterületek mélyebb megismerésében.

Sikerkritériumok

Az eddig elmondottak alapján azt gondolhatnánk, hogy az e-learning alkalmazása elsősorban a képzésért közvetlenül felelős munkatársak számára tartogat előnyöket, hiszen növekedhet az oktatás résztvevőinek összlétszáma, adott tréningköltségvetéssel testre szabott, minőségi képzés valósul meg, természetesebbé válik a számonkérés, miáltal követhetőbbé és ellenőrizhetőbbé válik az oktatás eredményessége.

A tapasztalatmegosztás támogatása révén azonban megjelenhetnek olyan közvetett előnyök is, amelyek az értékesítésben dolgozók vagy akár a pénzügyi vezetők számára is kézzelfoghatóak. Az értékesítési képviselők képzését végző trénerek például eddig sok időt töltöttek el olyan előadások megtartásával és az azokhoz kapcsolódó utazásokkal, amelyek célja egyszerű információátadás volt. Ha ezeket az információkat sikerül legalább részben elektronikus tananyagok révén teríteni, akkor az így megtakarított idő például az ügyfelekkel tölthető, több lehetőség nyílik az értékesítési képviselők személyes támogatására, vagy új oktatási anyag fejlesztésére is fordítható. A pénzügyi és kontrolling-részleg pedig abban bízik, hogy a belső elszámolásokhoz szükséges kimutatások elektronikus oktatása révén sokkal tudatosabbá válik a pénzügyi tervezés, pontosabbá válnak a statisztikák, a jelentések, a beszámolók, valamint a formanyomtatványok kitöltése is. Eddig ugyanis erre vonatkozóan csak szabályzatok voltak, szervezett oktatás nem létezett, hiszen a tantermi foglakozások megszervezése túlságosan drága és komplikált lett volna. A felső vezetés is sokat vár az e-learning technológiától azáltal, hogy az új eszközzel a cég képes lesz a regionális szinergiák hatékonyabb kiaknázására.

A tapasztalatmegosztás támogatása révén azonban megjelenhetnek olyan közvetett előnyök is, amelyek az értékesítésben dolgozók vagy akár a pénzügyi vezetők számára is kézzelfoghatóak.

A megoldás: Oracle iLearning keretrendszer és közösen fejlesztett tananyagok

Mivel Budapesten található a Közép-Európa Csoport regionális központja, kezdettől fogva négy országra – Magyarország mellett Lengyelországra, Csehországra és Szlovákiára – kiterjedő kimutatások, munkafolyamat alapú értesítések és feltételvezérelt előmenetel. Megvalósítható az integráció az Oracle E-Business Suit alkalmazásegyüttessel: az e-kereskedelmi integráció keretében nyilvántarthatók a tanfolyamokra leadott igénylések, és azok katalógusból is megrendelhetők; továbbá lehetőség nyílik az Oracle Training Administration (OTA) és az Oracle Emberi Erőforrások rendszerrel való integrációra. Megtalálhatók az erőforrás-gazdálkodási funkciók, például a tantermek és az oktatók beosztása, az ütközések kezelése, az órarend készítése, a beiratkozások nyilvántartása és a várólisták kezelése. Lehetséges az integráció az Oracle Portál rendszerrel: egy Oracle Portál-oldalon portleteket és nézeteket lehet kialakítani, majd azokon keresztül érhető el az Oracle iLearning oktatási keretrendszer.

A tanulók rendelkezésére álló funkciók

Az iLearning számos lehetőséget bocsát a tanulók rendelkezésére, amelyek közül érdemes megemlíteni néhányat. Ilyen az önálló vagy szervezett regisztráció, a közösségnek szóló vagy személyes közlemények feladásának lehetősége, az egyszerű, de hatékony tanfolyam-keresési funkciók és a tanfolyamok megjelölése könyvjelzőkkel. Létrehozhatók személyre szabott tanfolyam-katalógusok is. Lehetséges az önálló, kötelező vagy jóváhagyástól függő beiratkozás. Megtekinthető az értékelések, vizsgák, tanfolyamok és tesztek pillanatnyi állapotát, valamint összes eredményét tartalmazó leckekönyv, és érdemes megemlíteni a személyes igények szerinti portletek beállításának lehetőségét a tanuló személyes kezdőlapján.

Adminisztrációs funkciók

A keretrendszer lehetővé teszi, hogy a felhasználók, a tartalom, az események, az együttműködési lehetőségek, a közlemények, a beiratkozások és a kimutatások önkiszolgáló módon, böngésző segítségével legyenek kezelhetők. Megvalósítható a felhasználókkal és a tartalommal kapcso- »

projektről volt szó. Ezért természetesen csak olyan megoldás jöhetett szóba, amely webes technológiára épülve, centralizáltan üzemeltethető, és a felhasználói oldalon nem igényel előzetes helyszíni telepítést. A PepsiAmericas alapos megfontolások után az Oracle iLearning elektronikus oktatási keretrendszere mellett döntött, amely rendkívül flexibilis architektúrával rendelkezik: az oktatásmenedzsment-környezet, az ún. LMS-szerver mindenképpen centralizált, ugyanakkor a tananyag-kiszolgáló rugalmasan konfigurálható. Kellő sávszélesség esetén lehet ez is teljesen központosított, ugyanakkor szükség esetén a modul kihelyezhető a helyi irodákba.
Az Oracle-megoldás egy másik nagyon lényeges előnye, hogy többnyelvű, a keretrendszert lokalizálták mind a négy országban. Fontos továbbá az architektúra skálázhatósága, a felmerült igényeket egyszerű konfigurálás segítségével lefedő gazdag funkcionalitása, a szabványos kapcsolódási felületek és a tantermi, illetve elektronikus oktatás integrált menedzselésének biztosítása.
Az Oracle iLearning tehát az a keretrendszer, ahol a tananyagok szervesen illeszkednek majd. Ennek biztosításához olyan szakmai kompetenciával és nemzetközi e-learning referenciával rendelkező partnerre volt szükség, amely a keretrendszer testre szabásában és a képzési programok lelkét jelentő konkrét tananyagok fejlesztésében is hatékonyan tudja támogatni a bevezetést. A Kudosban ezt a partnert találta meg a PepsiAmericas és az Oracle: a belső tananyagfejlesztő munkatársak képzésével és egyéb szakmai tanácsadási tevékenységgel járul hozzá a bevezetés sikeréhez.

A SIKERES BEVEZETÉS KULCSA: A JÓL MŰKÖDŐ PROJEKTTEAM

A projekt gyors és sikeres végrehajtása érdekében a PespiAmericas egy belső munkatársakból és több beszállító cég szakembereiből álló népes csapatot állított össze. A keretrendszert az Oracle Hungary szállította, és emellett üzleti tanácsadással is segítette a projekt tervezését.
A tananyagok készítésében a Kudos munkatársai és a belső fejlesztők közösen vesznek részt. A belső fejlesztők később átvehetik a tananyagok karbantartását, illetve önállóan készítenek majd modulokat. Ebbe a belső fejlesztőteambe munkatársakat delegált az oktatási, az informatikai, a pénzügyi és a kereskedelmi részleg.
A fejlesztéshez a Makromédia multimédiás fejlesztőeszközeit használják fel, de az ellenőrző feladatsorok készítéséhez maga az Oracle iLearning keretrendszer is elegendő támogatást nyújt.
A hardverplatform szállítója a Hewlett-Packard, és a magyarországi iroda Oktatási Szolgáltatások Részlege egyben az e-learning tanácsadóteamben, az üzleti igények felmérésében és a belső kommunikáció kialakításában is meghatározó szerepet tölt be.

Kapcsolódó webcím:

WWW.ORACLE.COM/ILEARNING

» latos információk kötegelt betöltése, és módosítása XML-fájlok segítségével. Létrehozhatók egyedileg definiálható jellemzők, amelyekkel további adatok rögzíthetők a tanulókról és a tartalomról. A tartalom nem Oracle alapú helyi kiszolgálókon is tárolható, és integrálható más szállítók online szolgáltatási platformjával. Sok egyéb funkció mellett lehetőség nyílik a jóváhagyáson alapuló beiratkozási folyamatok kezelésére, amelyek során a tanulók kérvényezhetik egy tanfolyam látogatását.

TARTALOMSZERKESZTÉSI, ÉRTÉKELÉSI ÉS KIMUTATÁSI FUNKCIÓK

Az Oracle iLearning keretrendszer a tartalomszerkesztés és a kimutatások készítésének területén is rengeteg funkcióval rendelkezik. Használata során a tartalom többféle fejlesztőeszközzel összeállítható, a tartalomobjektumok másolással vagy hivatkozás révén újra használhatók. A tartalomobjektumok között a hierarchia minden szintjén megadható, hogy mely tanfolyam melyik másiknak az előfeltétele. A kurzusokhoz megadhatók hivatkozások (előkapcsok), a tartalom központilag és/vagy decentralizáltan is adminisztrálható. Rugalmasan újra használhatók a tesztkérdésgyűjtemények, s számos tesztjellemző beállítható, például a különböző pontozási módok, az összpontszám kiszámítása és a teszt különböző részeinek sorrendje. Paraméterezhetők előre definiált kimutatások, az egyedi kimutatások az Extensible Stylesheet Language (XSL) segítségével formázhatók meg, eredményük pedig XML formátumban is menthető, és így más kimutatáskészítő eszközökbe is betölthető.
Összességében tehát elmondható, hogy az Oracle iLearning elektronikus oktatási keretrendszer olyan gazdag funkcionalitással és stabil informatikai háttérrel rendelkező szoftver, amely számos nemzetközi és hazai vállalatnál, intézménynél valósította meg az e-learninget mint a legmodernebb technológián alapuló képzési, fejlesztési rendszert.

Fontos tehát annak a hangsúlyozása, hogy egy szakmailag is színes, széles körű kompetenciát felmutató külsős csapat, valamint egy nemzetközi – cseh, lengyel, magyar, szlovák –, különböző szakterületekről érkező tagokat is magában foglaló belsős – pepsis – projektteam szoros együttműködése a bevezetés sikerének egyik legfőbb kulcsa. A másik, hogy mindez alapvetően az üzlettel együttműködve valósul meg: a projekt ennek a szempontnak is igyekszik minden szempontból megfelelni.

Bár egy komplex e-learning rendszer bevezetése korántsem tekinthető elsősorban informatikai projektnek, azért a belső IT-csapat számára is nagy a kihívás.

majd sor. Kriza András számára a tét azért is nagy, mert érezhető, hogy a multinacionális vállalat felsőbb szintjeiről is kiemelt figyelem övezi a közép-európai csoport kísérletét. Ilyen méretű e-learning projekt ugyanis még nemzetközi szinten sem volt eddig a PepsiAmericas gyakorlatában, és ha sikeresnek bizonyul, akkor annak tapasztalatait nyilván a cégcsoporton belül máshol is hasznosítani fogják.

Blahut Boglárka, aki az Oracle részéről az első pillanattól fogva részt vesz a projekt tervezésében, elsősorban azért optimista, mert a vállalat regionális vezetői megértették: az e-learning rendszerek korántsem tekinthetők dobozos termékeknek, és nem szabad a projekt komplexitását lebecsülni.

Ha a tervezési fázisban megspórolják a részletes felméréseket, nem érlelik ki a hagyományos és elektronikus oktatás integrálására vonatkozó koncepciót, nem végzik el gondosan a testre szabási és konfigurációs feladatokat, akkor ez a sietség többszörösen bosszulja meg magát a projekt későbbi szakaszaiban. Az ilyesfajta előkésztő és szervezési munka egy ERP-rendszer esetében megszokott. Az Oracle tapasztalatai szerint azonban az e-learning ma olyan lehetőség, amely holnap szükségletté válik. Érdemes tehát az elektronikus oktatási projektet mind HR-, mind IT-oldalról a stratégiai fontosságú vállalati célkitűzések közé helyezni. A PepsiAmericasnál ennek megvalósítása már nem lehetőség, hanem hamarosan tényként kezelhető.

HUTTER OTTÓ

HOUG: trendek és megoldások Oracle-alapon

Az Oracle-felhasználók tradicionális éves seregszemléjének Sopron adott otthont, immár hatodik alkalommal. A közel 550 résztvevő – jobbára hazai vállalatvezetők és informatikai döntéshozók – négy nap alatt 17 szekcióban oszthatta meg tapasztalatait az Oracle alapú technológiákról és megoldásokról. Az idei fókusztéma a költséghatékony szoftver-infrastruktúra kialakításának lehetőségei mellett az e-kormányzat volt, amely informatikai és gazdasági megközelítésben egyaránt terítékre került az előadások és eszmecserék során.

Kiemelt előadásában **JON PAGE**, az Oracle EMEA-elnökhelyettese vázolta fel, hogy a vállalatoknak milyen elvek szerint kell felépíteniük információs architektúrájukat, hogy a lehető leghatékonyabban tudjanak működni. **TÖRÖK PÉTER**, a Meta Group vezető tanácsadója ismertette az IT- és a telekommunikációs szektor jelenlegi trendjeit, különös tekintettel az adatbázispiac alakulására és az IT-beruházások várható megtérülésére. **JENS MORTENSEN**, az Oracle Európai E-kormányzati Divíziójának vezetője a hazai e-kormányzat kialakításának lehetőségeiről beszélt az európai uniós csatlakozás fényében.

HUTTER OTTÓ

ÜTEMEZÉS ÉS TÁVLATI TERVEK

A projekt jelenleg a tervezés végső fázisában jár, az éles üzem 2003 szeptemberében fog indulni. Ebben az első, többé-kevésbé pilot jellegű projektben összesen 1500 fő képzésére kerül

Melyiket válasszam?

Hívókártyák Magyarországon

A telefonpiac liberalizációja óta eltelt időszakban egyre több, a lakosság számára is valós megtakarításokat jelentő szolgáltatás vált elérhetővé. A vezetékes és mobilszolgáltatók különféle kedvező tarifakonstrukciói mellett megjelent egy új lehetőség is, amely Nyugat-Európában és a tengerentúlon már évek óta jól működő és bevált rendszernek minősül. A hívókártya (calling card) a nagy szolgáltatóktól független módon kínál olcsó telefonálási lehetőséget. Hívásiránytól függően jelentős, akár 50-60 százalékos megtakarítás is elérhető.
A témáról Szalay-Bobrovniczky Kristóffal, az EuroWeb Internet Szolgáltató Rt. ügyvezető igazgatójával beszélgettünk.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NEOPHONE.HU

– Miért lehet vonzó a felhasználók számára a hívókártya? Milyen előnyöket kínál az előfizetéses telefonnal szemben?

– Nagyon fontos előnye, hogy nem kell szerződési kötelezettséget vállalni, nincs havidíj, illetve nem ugorhat meg a számla, hiszen a hívókártyával az azon található összeg erejéig lehet beszélni. Ezenfelül nagyon rugalmas felhasználást tesz lehetővé, hiszen otthoni készülékről és mobiltelefonról is igénybe vehető. A jelenlegi kártyák elsősorban külföldre biztosítanak alacsony percdíjakat. Belföldi hívás esetén a túlzottan magas végződtetési árak miatt még nem lehetnek komoly versenytársai a vezetékes telefonnak.

– Hogyan működnek ezek a kártyák?

– Roppant egyszerűen: megvásárlásukkal egy kód birtokába jut a felhasználó (pre-paid). Elég felhívni bármilyen telefonról egy központi számot, ott megadni a kártyán található kódot, és máris lényegesen kedvezőbb percdíjakkal lehet telefonálni. A NeoPhone telefonkártyával például az USA-ba 36, az EU országaiba pedig 39 forintért.

– Főként kinek jelenthet megtakarítást a hívókártya használata?

– Bárkinek, aki olcsóbban szeretne külföldre telefonálni. Elég csak arra gondolni, hogy hamarosan egyre több fiatal fog külföldre utazni nyári munkát vállalni, vagy éppen nyelviskolába, és lassan beindul a nyári egyetemek időszaka is. Az itthoni rokonok a hívókártya használatával ugyanannyi pénzért sokkal többet beszélhetnek szeretteikkel, mint a vezetékes telefonról.

– A felhasználók számára az egyik legfontosabb kérdés, hogy melyik hívókártyát válasszák, mi a különbség közöttük.

– Az alapfunkciók mindegyiknél megegyeznek. A percdíjakban azonban nagy különbségek lehetnek, továbbá a kiegészítő szolgáltatások mennyiségében, minőségében és természetesen a vonal megbízhatóságában. Fontos azt is megfigyelni, hogy országos lefedettséget nyújt-e az adott kártya. Magyarországon már tavaly is több típus jelent meg, de használatuk csak szűk felhasználói körben terjedt el. Ennek oka általában a rossz minőség és az országos lefedettség hiánya. A piacon megjelent legtöbb hívókártya hátránya, hogy nincs mögötte komoly cég és valódi infrastruktúra, így ha az ügyfélnek kérdése vagy problémája akadna, nem tud kitől segítséget kérni.
Cégünk, az EuroWeb Rt. hívókártyája, a NeoPhone Instant a PanTel szolgáltatási platformján alapszik, tehát megbízható technikai háttérrel és országos lefedettséggel rendelkezik.
A szolgáltatással kapcsolatos kérdések megválaszolására az EuroWeb a nap 24 órájában hívható ügyfélszolgálatot működtet, így ügyfeleink sohasem érzik magukat elveszettnek. A kártyatulajdonosok bármikor ingyenesen lekérdezhetik egyenlegüket, ráadásul könnyedén beszerezhetik a NeoPhone-t, ugyanis országszerte több mint 2500 eladóhelyen lehet megvásárolni, például postahivatalokban, hírlapárusoknál és benzinkutaknál.

GLOBAL EXCELLENCE-DÍJ A MATÁV–FORNAX MUNKAFOLYAMAT-IRÁNYÍTÓ RENDSZERÉNEK

A Matávnál működő innovatív, kiemelkedő színvonalú munkafolyamat-irányító (WFMS) rendszerével a Fornax Rt. nyerte el a „2003 Global Excellence in Workflow" pályázat ezüst fokozatú díját. A munkafolyamat-irányítási iparág világszerte legnevesebb szervezetei, a Workflow Management Coalition (WfMC), a Giga Information Group és a Workflow And Reengineering International Association (WARIA) díjait április elején adták át New Yorkban.

Kapcsolódó webcím:

WWW.MATAV.HU

New Yorkban évente Global Excellence díjjal tüntetik ki a legjobb munka- és munkaerő-menedzselő rendszert. Idén Európából az előzsűrizés után hat alkalmazott informatikai megoldást jelöltek a nemzetközi szakmai nívódíjra, köztük a Matávnál 1999 óta működő WFMS-t. A végső minősítés szerint a Matávnál használt munka- és munkaerő-menedzselő rendszer a második legjobb Európában.

A Fornax munkafolyamat-irányító rendszere vezérli a Matáv valamennyi cégen belüli, illetve az alvállalkozók felé irányuló műszaki folyamatát, így közel ötezer alkalmazott napi munkáját támogatja. A rendszer integrált egységként kezeli a folyamatvezérlést és a munkaerő-irányítást, s mindkét területen kiemelkedő szolgáltatásokat nyújt. A vállalati folyamatok felső szintű irányítását és a feladatok végrehajtásának legapróbb részleteit egyaránt teljes körűen támogatja.

A díjazott informatikai rendszer egyik legnagyobb előnye, hogy kifejezetten a távközlési iparág számára készült, így a nemzetközi sikerhez nagyban hozzájárultak olyan speciális szolgáltatások, mint például a különböző alkalmazásokkal (számlázási rendszerrel, műszaki nyilvántartásokkal, hálózatfelügyelettel stb.) létrehozott interfészek, a mobilkapcsolattal működő hordozható terminálok vagy a távközlési szolgáltatások grafikus tervezését lehetővé tevő szolgáltatástervező modul.

„Többéves együttműködésünk során a Fornax és a Matáv igen hatékonyan dolgozott együtt. Munkakapcsolatunk jó példa arra, hogy ügyfél és informatikai szállító hogyan érhet el egymásra támaszkodva komoly eredményeket" – mondta **BALÁSY BULCSÚ,** a Fornax vezérigazgatója. A Fornax Rt. a nemzetközi Intracom-csoport tagjaként a nagyvállalati informatikai megoldások szakértője. A vállalat munkafolyamat-irányítással foglalkozó divíziója több nagyszabású rendszert vezetett be a közép-európai régióban. Díjnyertes megoldását Eventus néven forgalmazza, átfogó munkafolyamat- és munkaerő-irányító alkalmazáscsomagban.

SZÁSZ ATTILA, a Matáv hálózatirányítási igazgatója hozzátette: „A Matáv által megtervezett folyamatot és szolgáltatási igényeket a Fornax maximális rugalmassággal vette figyelembe, és azokhoz igazította javasolt megoldásait, így a felhasználó és a fejlesztő közösen hozott létre egy kitűnő rendszert." A legnagyobb hazai távközlési szolgáltató hálózatirányítási igazgatóságának vezetője az elismerés kapcsán elmondta, hogy a létesítésben és a hibaelhárításban alkalmazott WFMS-t folyamatosan, az igényeknek megfelelően bővítik, fejlesztik.

A Global Excellence in Workflow díjait a munkafolyamat-irányítási iparág világszerte legnevesebb szervezetei hirdették meg. A tíz éve, 1993 augusztusában alapított Workflow Management Coalition (WfMC) a munkafolyamat-irányítási eszközök gyártóinak, felhasználóinak, elemzőinek és egyetemi/kutatási csoportjainak nonprofit nemzetközi szervezete. Célja, hogy a szoftverterminológia, az interoperabilitás és a munkafolyamat-termékek közötti kapcsolat szabványainak megteremtése révén ösztönözze, és a fejlődés érdekében formálja a munkafolyamat-irányítás alkalmazását. A több mint 200 tagot számláló, világszerte megtalálható WfMC a munkafolyamat-irányítás rohamosan bővülő szoftverpiacának első számú szabványügyi testületeként vált ismertté.

A Giga Information Group az e-business piac szereplőinek kínál a technológiákkal kapcsolatos tényszerű kutatási, tanácsadási és folyamatos képzési szolgáltatásokat. A szolgáltatását 1996-ban elindító Giga ügyfélkörébe mára világszerte több mint 1100 szervezet és 120 ezret is meghaladó számú regisztrált felhasználó tartozik, így a vállalat az informatikai tanácsadói üzletág leggyorsabban bővülő cégévé vált.

A Workflow And Reengineering International Association (WARIA) célja a munkafolyamatok alkalmazói és a vállalati folyamatok átalakításán dolgozó vezetők számára jól ismert kérdések meghatározása és tisztázása. A szervezet a tapasztalatcsere, a termékek értékelése, a felhasználók és a gyártók közötti véleménycsere, az oktatás és a képzés révén kíván választ találni a kérdésekre.

A Fornax Globe Excellence-díjas rendszere nemcsak a Matávnál bizonyított, ezt alkalmazzák a Deutsche Telekom horvátországi leányvállalatánál, a Hrvatski Telekomnál is.

Metacímtár az Állami Számvevőszéknél

Az Állami Számvevőszék (ÁSZ), mint minden nagy intézmény vagy vállalat, számos címtárral rendelkezik, amely az informatikai infrastruktúra működéséhez szolgáltat felhasználókhoz köthető, cím jellegű információkat (Novell operatív NDS, Lotus Notes címtár stb.). További személyzeti adatokat tárolnak az ÁSZ személyzeti rendszerében. A DirXML-projekt célja egy olyan metacímtár kialakítása volt, amely a meglévő címtárak adatainak összegyűjtésével, valamint a személyzeti rendszer integrációjával konszolidált, egypontos információforrása lehet a különféle informatikai rendszerek, címtárak adatainak. Gáspár Csabával, az ÁSZ Informatikai és Telekommunikációs Rendszerüzemeltetési Osztályának vezetőjével a Novell DirXML metacímtár-szolgáltatásának bevezetéséről beszélgettünk.

– Az ÁSZ-ról sokat hallani, de talán nem mindenki ismeri pontosan a működését. Mi az IT-tevékenység célja a szervezet esetében?

– Az ÁSZ az Országgyűlés pénzügyi-gazdasági ellenőrző szerve, így az állam bevételeinek, kiadásainak, valamint az állami vagyon hasznosításának ellenőrzését végzi. Az IT-tevékenység alapvető célja esetünkben, hogy informatikai és telekommunikációs eszközökkel sokoldalúan támogassuk az ÁSZ működését. Ezeket a támogatásokat az Informatikai és Telekommunikációs Fejlesztési, valamint az Informatikai és Telekommunikációs Rendszerüzemeltetési Osztály végzi. Az informatika jelen van az ellenőrzési feladatok minden részterületén és szakaszában, ideértve az ellenőrzéshez szükséges adatokhoz és jogszabályokhoz való elektronikus hozzáférést, a rendelkezésre álló adatok feldolgozását és elemzését, a vizsgálati eredmények dokumentálását, a vizsgálati jelentések szerkesztését, megjelenítését és közzétételét, illetve az ellenőrzési javaslatok nyomon követését. Az informatika érvényesül a szervezeti működéssel kapcsolatos feladatok során, így a belső ügyviteli és vagyonkezelési tevékenységekben is. A vizsgálat-nyilvántartó és munkaidő-elszámoló programrendszer egyben vezetői információs rendszerként is működik.

– Mi volt a DirXML-projekt célja az indulás-kor? Milyen ügyviteli, informatikai kihívásra keresett választ az ÁSZ?

– A projekt legfontosabb célja volt kialakítani egy intézményi metacímtárat az ÁSZ számára, amely tartalmazza az ÁSZ teljes alkalmazotti állományának, valamint szerződéses dolgozóinak címinformációs adatait. A metacímtárnak az adattárolási funkción túl mint adatszinkronizációs rendszernek kell biztosítania az ÁSZ más elektronikus rendszereiben tárolt személyzeti információk konzisztenciáját. A kialakított metacímtárnak teljes körű és megbízható adatforrást kell biztosítania a központi kormányzati címtár számára.

Az ÁSZ a projekt megvalósítása előtt is rendelkezett számos címtárral, amely az informatikai infrastruktúra működéséhez szolgáltat a felhasználókhoz köthető címjellegű információkat (Novell operatív NDS, Lotus Notes címtár stb.), és további adatok kerülnek tárolásra az ÁSZ személyzeti rendszerében. A projekt eredményeként egy olyan metacímtár kialakítása volt a cél, amely a meglévő címtárak adatainak összegyűjtésével, valamint a személyzeti rendszer integrációjával konszolidált, egypontos információbázisa lehet az alatta működő és egyéb informatikai rendszerek, címtárak adatainak.

– Milyen kiválasztási szempontokat vettek figyelembe, és miért a DirXML bevezetése mellett döntöttek?

– Elsődleges szempont volt a kormányzaticímtár-projekthez való csatlakozási lehetőség és támogatás, illetve az ÁSZ környezetében működő Novell-címtárrendszer (operatív NDS) megléte.

A DirXML technológia olyan címtár alapú alkalmazás, amely az NDS eDirectoryra épül, ami persze adott volt, hiszen NetWare operációs rendszert használunk.

A másik lényeges feltétel az volt, hogy meglévő rendszereinkhez, pl. a Lotus Notes Dominóhoz létezik-e DirXML-meghajtóprogram, hiszen az ÁSZ teljes levelezése és számos fontos belső adatbázis működik ezen a platformon. Mivel a DirXML-nek minden, általunk a projektbe bevont alkalmazáshoz létezett meghajtóprogramja, ezt a terméket választottuk, és a Novell konzultációs részlegét kértük fel a rendszer kidolgozására.

– Hogyan, milyen szakaszokból épült fel a projekt? Milyen rendszerek kerültek integrálásra?

– A metacímtárprojekt megvalósítását két, jól megkülönböztethető szakaszra bontottuk a kormányzati cím-

– Elsődleges szempont volt a kormányzati-címtár-projekthez való csatlakozási lehetőség és támogatás, illetve az ÁSZ környezetében működő Novell-címtár-rendszer (operatív NDS) megléte.

tár igényeinek való megfelelés mielőbbi kiszolgálása érdekében. Ennek megfelelően első lépésben az operatív eDirectoryval, a humánpolitikai személyügyi rendszerrel, a Lotus Notes levelezővel, a szintén notesos belsőtelefonkönyv-rendszerrel és a központi kormányzati címtárral való kapcsolat került kialakításra.
Ezt a fázist tavaly nyáron zártuk le, azóta folyamatosan történik a személyzeti adatok publikálása a központi kormányzati címtárban. A második fázis keretében az ÁSZ további rendszereinek – így a Lotus Notes alapú alkalmazotti nyilvántartásnak, a unixos DNS-szolgáltatásnak, az aktív hálózati eszközöknek és a tárgyieszköz-nyilvántartó rendszernek – az integrálása valósult meg.

– Milyen készenléti szinten áll jelenleg a projekt?

– A megvalósítás során az újabb technológiák megjelenésével lehetővé vált a rendszerek illesztésének olyan megoldása, amely nem szerepelt az eredeti tervben. Emellett az ÁSZ új személyzeti és munkaügyi rendszer bevezetéséről döntött, amelyhez az illesztést meg kellett oldani. Emiatt a második fázis határideje módosult, és a lezárás tavaly decemberben történt meg. A rendszerek január eleje óta élesben üzemelnek. Az illesztés az időközben bevezetésre került oktatási-tervezési (e-learning) rendszerhez is megtörtént.

– Mennyi időt vett igénybe a tervezés és a kivitelezés?

– A projekt első szakaszának tervezési feladatai 38 napot vettek igénybe, amely tartalmazta a címtár rendszertervének elkészítését, jóváhagyását, a dobozos szoftverek és a hardverelemek beszerzését. Az ezt követő 42 nap alatt a szoftverek telepítése (metacímtár), az ÁSZ NDS, Lotus Notes és személyzeti rendszerének (Clipper), valamint a kormányzati címtárnak az integrációja, a kezdeti adatfeltöltés, illetve a funkcionális tesztek kerültek megvalósításra. A második szakasz tervezési időtartama 30 nap volt, ideértve az integrációs rendszerterv elkészítését és annak jóváhagyását. A megvalósítás 37 napig tartott, amely az alkalmazotti nyilvántartás (Lotus Notes), a DNS rendszer IP-címnyilvántartása (Unix), az aktív hálózati eszközök (portok tiltása és engedélyezése), továbbá a tárgyieszköz-nyilvántartó rendszer integrációját tartalmazta.

– Külső vagy belső munkatársak végzik a rendszer üzemeltetését?

– A rendszer üzemeltetését kizárólag belső erőforrással oldjuk meg. A kezdeti nehézségeken a Novell konzultációs részlegének szakemberei segítettek át.

– Milyen előnyök származnak a rendszer bevezetéséből a szervezet és azon belül az IT-részleg számára?

– Előállt az ÁSZ személyzeti rendszerével integrált metacímtár, amely a felhasználókhoz köthető személyes adatok megbízható forrása, és amely felgyorsítja a személyek ki- és beléptetését az egyes rendszerek esetében. A társosztályok számára az eGuide (Novell) felülete hasznos információt nyújt a dolgozók adataira vonatkozóan. A kialakított metacímtár integrálásra került a központi kormányzati címtárral és az ÁSZ legfontosabb informatikai rendszereivel. Az intézményi metacímtár átláthatóbbá, rugalmasabbá, költséghatékonyabbá és biztonságosabbá tette az üzemeltetés munkáját. Az elkészített rendszer megfelelő alapot biztosít további informatikai alkalmazások fejlesztéséhez is, s ennek megfelelően 2002-ben elkészült az ÁSZ e-learning keretrendszere, amely szintén a metacímtárat használja fel dolgozói adatbázisának szinkronizációjához.

– Melyek a rendszer legkiemelkedőbb, leghasznosabb szolgáltatásai?

– Leghasznosabb szolgáltatásnak a DNS-rendszer (Unix) integrálását tartom, amely valójában nemcsak a DNS-bejegyzéseket végzi el, hanem egyben hasznos IP-címnyilvántartó is. A rendszergazdák nem tévedhetnek egy IP-cím kiosztásánál – ez webes felületen történik –, így soha nem adódhat IP-címütközés, ami korábban néha előfordult. Hasonló volumenű az aktív hálózati eszközök integrálása, aminek lényege a switcheken való porttiltás, illetve -engedélyezés. Ha valamelyik felszabadul, azt le kell tiltani, s így jól látható, hogy melyek a szabad portok, mikor kell bővíteni. Vagy ha egy hálózati kábel véletlenül „bepatchelve” marad a switchben, az a felületről egyből kiderül.
Bármilyen nyilvántartás szempontjából nagyon jó, hogy az adatok egy lekérdezéssel kinyerhetők a metacímtárból az NDS export/import alkalmazása segítségével, és azok például Excelben tovább feldolgozhatók.

– Beszélne a bevezetéssel kapcsolatos tapasztalatokról?

– Úgy gondolom, hogy a projekt eredményesen lezárult, és az elvárások realizálódtak. Kezdetben a Lotus Notes szinkronizációjával voltak problémák, de azok a DirXML 1.1-es verziójának telepítésével elhárultak. A Novell jól felkészült, szakmailag tapasztalt szakembergárdával rendelkezik, amely minden akadályt sikeresen vett, és megfelelő empátiás, illetve kompromisszumkészséggel rendelkezik, de azt hiszem, ez ránk is igaz. Rendkívül fontos volt a jó tervezés. Aki egy ilyen projektbe belevág, tudnia kell, hogy mit akar, mi lesz a végső cél. Nem elég, ha egyszerűen ismeri a saját rendszereit, kiválóan kell ismernie azokat ahhoz, hogy ne mindent külső szakértőkkel, programozókkal oldjon meg. Véleményem szerint jól választottunk, jó partnert találtunk, akivel a későbbiekben is bármikor együttműködnénk.

Kapcsolódó webcímek:

WWW.NOVELL.HU

WWW.ASZ.HU

Beléptetőrendszer, vagy kicsit több? *(II.)*

Beléptetőrendszerekről szóló írásunk előző részében főleg a fizikai és biztonsági kérdésekkel foglalkoztunk. Akkori ígéretünkhöz híven most arra térünk ki, hogy a biztonságon kívül még mit nyújthat egy beléptetőrendszer.

Fontos lehet, hogy a rendszer az előre meghatározható munkarendeken kívül képes legyen kezelni az egyedieket is.

Mivel a beléptetőrendszer alapesetben be- és kilépéseket regisztrál, kézenfekvő, hogy ebből a dolgozó munkaidejét is meg lehet határozni. A számtalan felhasználási terület közül ez a legelterjedtebb, ezért elsőként ezt járjuk körbe.

MUNKAIDŐ-NYILVÁNTARTÁS

A munkaidővel kapcsolatos adatok pontos nyilvántartása a foglalkoztató számára a munka törvénykönyvében előírt kötelezettség. Ezen a tényen túl a nyilvántartás korrekt vezetése mind a munkáltató, mind pedig a munkavállaló oldaláról egyaránt fontos. Célszerű tehát, hogy a dolgozó blokkolásai alapján a munkavégzéssel kapcsolatos időket a lehető legpontosabban határozzuk meg.

A legfontosabb kérdés, hogy a be- és kilépésekből a rendszer hogyan képes előállítani a munkaidőt, a túlórákat, a pótlékokat és az egyéb, kiszámítható adatokat. A módszert a dolgozó munkarendje határozza meg, mivel egészen mást kell például egy kötött munkaidejű fizikai és egy rugalmas munkarendben dolgozó irodai kollégánál kiszámolni. Ezek a szabályok általában igen sokszínűek, bonyolultak, így nyugodtan mondhatjuk, hogy a munkaidő-nyilvántartó kulcsfontosságú része a munkarendek kialakítása. A beléptetőrendszer kiválasztásakor ezért nagyon fontos, hogy az képes legyen minden munkarend kezelésére. Lehet, hogy a rendszernek sok szép listája van, de ha nem képes alkalmazkodni a folyton változó jogszabályokhoz és igényekhez, máris ott tartunk, hogy amit nem képes kezelni, arról külön nyilvántartást kell vezetni.

A munkarendek jelentősége tehát igen nagy, ezért ezeket a beléptetőrendszerek szállítói sok esetben már a legelső megbeszélések után bekérik, és elemzik, annál is inkább, mivel még a hardverelemek optimális helyét is befolyásolhatják.

TESTRE SZABÁS

Fontos lehet, hogy a rendszer az előre meghatározható munkarendeken kívül képes legyen kezelni az egyedieket is. Ez az egyediség állhat például abból, hogy a többműszakos dolgozók cserélgetik egymás között a műszakjukat – ezt a legtöbb rendszer lehetővé teszi. De lehet, hogy munkaidejük naponta változik, ami viszont komoly tervezést igényel, mivel a dolgozókat nem lehet bárhogy beosztani. A beosztás elkészítésekor sok törvényi előírást kell szem előtt tartani. Különösen igaz ez akkor, ha ki akarjuk használni a nemrégiben bevezetett munkaidőkeretben történő foglalkoztatás lehetőségét is. Az ilyen munkarendek elkészítéséhez elengedhetetlenül szükséges egy külön erre a célra kifejlesztett tervezőmodul. Ennek figyelnie kell a törvényi előírásokat, és jeleznie kell az attól való eltérést. Annál is inkább fontos ez, mivel a munkarendeket általában a csoport- vagy osztályvezetők készítik, akik inkább szakmai, mint munkajogi oldalról képzettek. Ha a beosztások elkészítésekor nincs meg ez a kontroll, munkaügyi ellenőrzéskor kellemetlen meglepetésekre lehet felkészülni. Egy ilyen modul a törvényi előírások figyelésén túl is nyújthat segítséget a tervezésben, például folyamatosan jelzi a teljes munkaidőkeret és az eddig beosztott idők eltérését, így nem a végén derül ki, hogy a dolgozót úgy osztottuk be, hogy már nem tudjuk a törvényes keretidőt elérni.

LISTÁZÁSOK

Amennyiben megadtuk a munkarendeket és a számítási módszereket, a rendszer képes feldolgozni az eseményeket, és ezekből meghatározni a kiszámolt adatokat. A rendszer másik fontos jellemzője, hogy milyen listákat, lekérdezéseket tudunk belőle készíteni. Ezzel kapcsolatban egy pár olyan listát sorolunk fel, amelynek meglétét érdemes ellenőrizni, mielőtt a megvásárlás mellett döntünk.

– **HIBÁK LISTÁJA:** az összes olyan napot kilistázza, amely blokkolási vagy munkarend-beosztási hiba miatt nem feldolgozható. Ezt naponta, esetleg hetente érdemes megtenni, és a hibákat javítani. Általában ez a legtöbbet használt lista, hiánya esetén minden dolgozó valamennyi napját át kell nézni, ami rettentő időigényes.

– **PROBLÉMÁK LISTÁJA:** azokat a napokat listázza ki, amelyeknél megvan a két blokkolás, de valamilyen szempontból mégis ellenőrzésre szorulnak egyes adatok. Paraméterezhetőnek kell lenni, hogy egy cégnél mi számít problémának: késés, korai távozás, nem teljes törzsidő, páratlan számú blokkolás, hivatalos távollét stb. A lista általában tehát azokat a napokat fogja össze, amelyeket ha javítani nem is, de ellenőrizni vagy jóváhagyni szükséges.

– **JELENLÉTI ÍV:** fontos, hogy a cégre szabható legyen. Általában többféle sablon közül lehet választani, de ha ez sem elég, győződjünk meg róla, hogy egyedi fejlesztéssel elkészítik-e a számunkra megfelelő jelenléti ívet.

– **ÖSSZESÍTŐ KIMUTATÁSOK:** az utókalkulációhoz és egyes statisztikákhoz szükség lehet rá, hogy dolgozónként, egységenként, illetve cégszinten képes legyen a rendszer a munkaidőadatok összesítésére. Ennél a listánál arra is célszerű figyelni, hogy bármilyen időszakra le lehessen kérdezni.

A fentieken kívül sok egyéb listára is szükség lehet, például távollétek, kézi módosítások, kártyák, dolgozók listája stb. Érdemes a cég számára feltétlenül szükséges listákról a bemutatók alkalmával véleményt kérni.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NEXON.HU

– **PARAMÉTEREZHETŐ LISTÁK:** a mindennapi munka során sokszor van szükség egyedi paraméterekkel készült listákra. Ha a rendszer viszonylag sokféle paraméter és szűrési szempont alapján beállítható listát tartalmaz, az nagyon megkönnyíti az ehhez hasonló jelentések elkészítését. Jó, ha be lehet állítani a szűrést hiba, probléma, hivatalos távollét, túlóra, törzsidő, munkaidő és jóváhagyás szempontjából, s fontos, hogy ezeket lehessen egymással kombinálni. Így nem gond, ha mondjuk a jóváhagyatlan túlórákat vagy éppen a jóváhagyott késéseket kell gyorsan kilistázni.

FELADÁS A BÉRRENDSZERBE

Ha már a jelenléti ívek adatait a munkaidő-nyilvántartó rendszer elektronikus úton tárolja, miért kellene ezeket kinyomtatni, és kézzel újra bevinni a bérrendszerbe? A bérfeladás ezt a manuális, időigényes munkát váltja ki, és még az elgépelés lehetőségét is kizárja.

A bér- és HR-programmal kapcsolatban felmerülhet még egy kérdés, mégpedig hogy a dolgozók adatait át lehet e hozni a bér- vagy HR-rendszerből a munkaidő-nyilvántartó és beléptetőrendszerbe. Ezzel a lehetőséggel jelen-

tős munkát lehet megspórolni, mivel a törzsadatok felvételét és azok változásainak követését csak egy rendszerben kell elvégezni. Fontos, hogy a kapcsolatot a saját bér- és HR-rendszerünkhöz kell kérni, mivel általában minden egyes megoldáshoz külön-külön formátum szükséges.

EBÉDKÖLTSÉG-NYILVÁNTARTÁS

A beléptetőrendszerek egyéb felhasználási lehetőségeinek másik példája az ebédadagok és -költségek nyilvántartása. Általában ez úgy valósul meg, hogy a beléptetőrendszert az étkezdénél elhelyezett olvasóval egészítik ki, amely képes a dolgozók ebédjeinek számát rögzíteni. Ebből egyszerűbb esetekben meg lehet határozni, hogy a dolgozó hány forintnak megfelelő ételt fogyasztott, és az esetleges vállalati hozzájáruláson felüli részt a munkaidőadatokkal együtt át lehet adni a bérprogramnak.

Ehhez hasonlóan sok egyéb, darabszámhoz vagy előforduláshoz kapcsolt folyamatot lehet mérni. Általában ezekhez külön olvasót használnak, amely ugyanahhoz a rendszerhez kapcsolódik, de paraméterezésénél fogva speciális funkciót lát el. Ilyen lehetőség a gépkocsi-, illetve fénymásoló-használat költségének nyilvántartása és esetleges továbbítása a bérrendszer felé.

UTÓKALKULÁCIÓK, ALÁBONTÁSOK

A beléptetőrendszereket az idővel kapcsolatos alábontásokra is jól lehet használni. Ezek általában utókalkulációs célból készülnek. Leggyakrabban a munkaszámos és költséghelyi bontásokat használják, de valójában bármilyen más szempontból történő alábontás is ugyanígy lehetséges. Ebben az esetben a rendszer olvasóinak blokkoláskor azt is meg kell adni, hogy milyen munkaszámra vagy költséghelyre dolgoznak.

Fontos, hogy a bevitt munkaszámok, költséghelyek és egyéb szempontok alapján bontott időket a rendszer mindenféle bontásban ki tudja listázni, de még jobb, ha egy másik rendszer felé elektronikusan is tovább tudja adni. Itt megint csak figyelni kell arra, hogy minden egyes rendszer más-más formátummal dolgozik, tehát még a megrendelés előtt ellenőrizzük, számunkra melyik a megfelelő formátum. Amennyiben a költséghelyi vagy munkaszámos bontást a bérrendszer felé is tovább tudjuk adni, az képes lesz a bérköltségek felosztására, ami szükséges lehet a főkönyvi feladáskor.

EGYÉB BEVITELI LEHETŐSÉGEK, WEBES FELÜLET

Ha a beléptető, munkaidő-nyilvántartó vagy egyéb funkciót is megvalósító rendszert megvásároltuk került, általában az összes dolgozóra egységesen használni kívánjuk. Minden cégnél lehetnek azonban olyan alkalmazottak, akik egy kis telephelyen dolgoznak, ahol nem gazdaságos a beléptetőrendszer elhelyezése, vagy nincs is fix munkahelyük, pl. területi képviselők, értékesítők stb. Léteznek olyan megoldások, amelyekkel ezeknek a dolgozóknak az adatait is könnyen fel lehet vinni a rendszerbe, így rájuk sem kell külön nyilvántartásokat és eljárásokat kidolgozni.

Az egyik ilyen megoldás az elektronikus jelenléti ív. Ez valójában egy olyan programmodult jelent, amely a papír jelenléti ívhez hasonlít, azzal a különbséggel, hogy az adatok rögtön a beléptető- és munkaidő-nyilvántartó rendszerbe kerülnek. Az itt rögzített események egyenértékűek az olvasóknál történtekkel, így a jelenléti ív az olvasóval kombinálva is használható. Arra ugyancsak lehetőséget ad, hogy a csoportvezető megnézhesse dolgozói jelenléti ívét, vagy akár a dolgozó a sajátját, illetve megfelelő jogosultság esetén javíthassa is. Amennyiben ilyen kiegészítés mellett döntünk, a jelenléti íven történő jóváhagyásra és az esetleges alábontások rögzítésének lehetőségére is érdemes rákérdezni.

Ezek a rögzítésre használt modulok hagyományos módon csak azok számára érhetők el, akiknek a számítógépére telepítik, amely a rendszer adatait tároló komputerrel hálózatba van kötve. Ez a két feltétel sok esetben nem teljesül. Ilyenkor igen nagy előnyt jelenthet, ha a rendszernek van webes felülete. Ez azt jelenti, hogy megfelelő jogosultsággal rendelkező dolgozó az intraneten vagy akár az interneten keresztül is képes elérni a rendszert. A webes felület előnye, hogy nincs szükség komoly számítástechnikai beruházásra a telephelyek hálózatba kötéséhez és a programok helyi telepítéséhez.

Reméljük, hogy a beléptető- és munkaidő-nyilvántartó rendszer kiválasztásához sikerült néhány szempontot adnunk. Amennyiben a témával kapcsolatban bármilyen kérdést részletesebben is szeretnének megtárgyalni, várjuk megkeresésüket.

ÁNGYÁN PÉTER, A NEXON BELÉPTETŐRENDSZEREK ÜZLETÁGÁNAK VEZETŐJE (NEXON@NEXON.HU)

Ha már a jelenléti ívek adatait a munkaidő-nyilvántartó rendszer elektronikus úton tárolja, miért kellene ezeket kinyomtatni, és kézzel újra bevinni a bérrendszerbe?

Kulcsrakész humánpolitika a Dimenziótól

A vállalatok humánpolitikai elveinek, illetve rendszereinek teljes kidolgozása idő- és információigényes feladat, a számos külső partnerrel történő kapcsolattartást és koordinációt kívánó folyamatos működtetés pedig rengeteg adminisztrációt jelent. Így sok helyen a humánpolitikának csak a legszükségesebb elemei valósulnak meg. Ezzel párhuzamosan a legtöbb vállalatnak a munkaerő megszerzése és megtartása érdekében egyre nagyobb figyelmet kell fordítania alkalmazottai pillanatnyi kényelmére és hosszú távú egészségére is.

Erre a kettős kihívásra a humánpolitika kihelyezése a korszerű válasz. A Dimenzió Csoport szolgáltatása a munkáltatók és a munkavállalók érdekeit egyaránt szem előtt tartva kulcsrakész béren kívüli juttatási rendszert biztosít partnerei számára.

A Dimenzió Csoport három nonprofit szervezet, a Biztosító Egyesület, a Magánnyugdíjpénztár és az Egészségpénztár stratégiai szövetsége. Egészségpénztári, önkéntes nyugdíjpénztári, magán-nyugdíjpénztári és biztosítási megoldásainak összehangolt, kidolgozott és a gyakorlatban is működő, komplex rendszerét igen rövid idő alatt vezetheti be minden szervezet – akár egyben, akár részenként.

A Dimenzió által kínált megoldással a cégek az anyagi szolgáltatásokon belül segélyeket és támogatásokat nyújthatnak, egészség- és balesetbiztosítást köthetnek, illetve hosszabb távban gondolkodva nyugdíjkiegészítő biztosítást és magánnyugdíjpénztári tagságot biztosíthatnak dolgozóiknak. A nem anyagi juttatások terén az Egészségpénztár prémium-színvonalú egészségvédelmi és egészségmegőrzési rendszere szűrési programokat, országos hálózatot, kiemelt kórházi szolgáltatásokat és foglalkozás-egészségügyi ellátást biztosít, továbbá az üdülőtől a gyógyszervásárláson át a fitneszig számos egyéb lehetőséget és programot nyújt. A Dimenzió Plusz program a tagok igényei szerint biztosít folyamatosan megújuló szolgáltatásokat (pl. konfliktuskezelést, stressz-szűrést).

Mindezeken túl a Dimenzió Csoport a megfelelő munkaerő kiválasztásával, valamint az elbocsátott dolgozók újraelhelyezkedését segítő úgynevezett „outplacement” szolgáltatással is segíti munkáltató partnereit.

Kapcsolódó webcím:

WWW.DIMENZIOCSOPORT.HU

Operatív CRM-rendszerek az elégedett ügyfelekért

Akár egyszerű állampolgárként is nap mint nap tapasztalnunk kellene az informatikával támogatott ügyfélkapcsolat-kezelés kedvező hatásait. Az elsősorban a marketing, a vevőszolgálat és a szervizmunka hatékonyságának növelését célzó CRM-megoldások alkalmazása azonban még ma sem kézenfekvő az ebben érdekelt – vagyis jelentős számú partnerrel, ügyféllel, vevővel kapcsolatot tartó – cégek, közigazgatási intézmények számára.

A többek között a profitábilis ügyfelek kiválasztásához, a keresztértékesítéshez jelentős támogatást nyújtó analitikus CRM-lehetőségekkel előző számunkban foglalkoztunk. Az itt született eredmények hasznosítása – a potenciális ügyfélkör irányába indított kampányok, az értékesítési és szervizfolyamat automatizálása – viszont már az operatív CRM-megoldások alkalmazásával érhető el. Az operatív CRM-projektek megítélése hazánkban ma ellentmondásos. Elsősorban a neves gyártók igyekeznek külhoni sikertörténetekkel felhívni magukra a figyelmet, pedig a kevésbé összetett, külföldi, illetve a magyar fejlesztésű, a támogatott üzleti terület csín-

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

- hirdetési felületet
- a felülethez tartalmat
- a tartalomhoz megjelenítést
- a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

- hirdetés-kiszolgálást
- professzionális tartalmat
- tartalommenedzsmentet
- online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

ját-bínját ismerő programozócsapatok által készült alkalmazások bizonyítottan képesek megvédeni a mundér becsületét.

Hogy minél átfogóbb képet adhassunk, az alábbiakban külföldi és hazai fejlesztésű rendszereket, ERP-vel integrált CRM-et, önálló, de ERP-vel is integrálható megoldást, értékesítést és marketinget, illetve e-commerce-t és SFA-t (Sales For Marketing) kínálók-alkalmazók egyaránt megszólalnak. Az összeállítás elkészítésében az aPlus Consulting, az Exact Hungary, az LLP Budapest, a Revolution és az R&R Software vezetői, CRM-szakértői, illetve felhasználói voltak segítségünkre.

TÁMOGATOTT TEVÉKENYSÉGEK

Idézzük fel röviden, hogy milyen területeket érinthet az operatív CRM! Az ügyfélkapcsolatmenedzsmenten túl az értékesítés, a marketing, a szerviz és a vevőszolgálat informatikai támogatása tartozik ide. Az ERP-k részeként vagy önálló rendszerként értékesített megoldások többnyire ezek egyikét vagy az összefüggő területek – amilyen az értékesítés és a marketing – együttesét támogatják. Az ügyfelek pedig a vevőkön túl akár a belső munkatársak és a vállalatok együttműködő partnerei is lehetnek. Ez utóbbi – az ISO-minősítéshez kötött partnerválasztáshoz hasonlóan – emelheti a CRM renoméját, elfogadottságát. Első lépésben persze csak pluszcsatornaként jelentkezik a partnerkapcsolatokban az interneten keresztüli együttműködés lehetősége (rendelések feladása, visszaigazolások, a beszállítók tervezését megkönnyítő raktárkészlet-figyelés stb.), de ez később akár a beszállítók közötti versenyt is eldöntheti.

RÁCÁFOLTAK

Pang a piac – hallhatjuk az üzleti alkalmazások forgalmazóitól. Annál nagyobb volt a vezetők meglepetése a Revolutionnál, ahol fél évvel ezelőtt még úgy gondolták, rosszul mérték fel a piac igényeit. **JUHÁSZ ZSOLT** üzletág-igazgató elmondása szerint – elsősorban értékesítésistratégia-váltásuknak köszönhetően – idei, CRM-ből származó időarányos bevételtervüket 700 százalékosan teljesítették. Alig egy hónapja elkészült SQL-szerveres megoldásukból is egy már gazdára talált. Az okokat firtatva Juhász Zsolt elmondta, hogy ma már nem termékként, hanem számtalan módon megvalósítható filozófiaként igyekeznek az értékesítést és ügyféltámogatást automatizáló CRM-megoldásaikat kínálni. „Az üzemelés kérdéséről beszélgetve gyorsan kiderülnek a működés legfájóbb pontjai, amelyek gyógyítására készség mutatkozik a cégeknél, így azokra keresünk megoldást."

MOZGATÓRUGÓK

A CRM alkalmazásának ösztönzői közé sorolható az ISO 2000/9001 minősítés megszerzése. A Nexonnál a Movex CRM rendszert vezették be (bővebben Megoldás mellékletünkben írunk a projektről), a cég céljai között ugyanis az értékesítés és a marketing folyamatainak informatikai támogatása is szerepel, s ezeket a területeket érintette az ISO-minősítés. Azonban a bevezetés mozgatórugói a legtöbb középvállalat esetében nem tisztán megfogalmazottak – állítja **POROSZ PÉTER**, a Pivotalt forgalmazó LLP Budapest Kft. CRM-üzletágának igazgatója. A jelenlegi, stagnáló gazdaságban rossz teljesítményt mutató értékesítés és a halmozódó vevőszolgálati feladatok kézzelfogható példái a CRM hiányának, de kevesen jutnak el ezek üzleti szintű pontosításáig, írásos, például pályázat formájában rögzített megfogalmazásáig.

A CRM indulásakor, a 90-es évek vége felé még konjunktúráról lehetett beszélni, és nagy bevételt ígérő termék-, illetve szolgáltatáskínálat jellemezte a cégeket. A dekonjunktúra beköszöntével a költségcsökkentés került előtérbe. Az előző időszakban a vállalatok a bevétel növelése érdekében a legkorszerűbb csatornákon (pl. webes portálokon) keresztül vontak be az értékesítési munkába minél több partnert, viszonteladót. Ma viszont költségkímélési szempontok miatt dolgoznak mind kisebb saját belső csapattal és több külső specialistával. Így – mivel mindenki a saját kompetenciájába eső területtel foglalkozhat

– a korábbinál értelmesebben és hatékonyabban használhatók fel a belső erőforrások.

RENDSZERVÁLASZTÁSI KISKÁTÉ

A kiválasztási szempontok között szerepel a vállalat mérete, fejlettségi szintje, tevékenységi köre, meglévő informatikai infrastruktúrája és természetesen anyagi lehetőségei. Ez utóbbiak kapcsán a rendszerek licencár- és bevezetésiköltség-aránya is mérvadó.

Fontos szempont az egyszerű, önmagát kínáló kezelhetőség, a gombnyomásra indítható folyamatok, amelyek megléte a támogatott tevékenységi területet üzleti oldalról is ismerő fejlesztőcsapatra utal, és könnyen testre szabható adatmodelleket sejtet. S ha már a folyamatokat említettük, a későbbi csalódások elkerülése érdekében nem árt – akár a szállítóval közösen – végignézni, követhetők-e a rendszerrel a program által támogatott területen megszokott folyamatok. A felesleges, más rendszer alkalmazásával elkerülhető testre szabás ugyanis idő- és pénznyelő.

Ugyancsak szerepet játszhat a bevezetés ideje. A Movex SMS (Sales and Marketing System) például az oktatást is beleértve két hét alatt testre szabható. Az ok a specializáltságában rejlik. Az általa támogatott értékesítési és marketingtevékenység ugyanis nem kínál a bevezetés idejét jelentősen megnövelő, széles körű variációs lehetőséget, mint például egy gyártási vagy pénzügyi modul.

Porosz Péter szerint a vállalatoknak intuitív rendszert érdemes választaniuk. Ez a felhasználók számára például rövid betanulást igénylő, könnyű és hatékony munkavégzést biztosító munkafelületként jelentkezik. „Az értékesítést és marketinget támogató CRM – mint amilyen a Pivotal – legyen önellenőrzésre is alkalmas, például a lebonyolított hívások, azok hatékonysága, a még hátralévő feladatok, valamint a lezárt üzletek áttekintése révén. Rövid képzést követően a vezetők maguk tudjanak számukra sokatmondó kimutatásokat készíteni, az értekezletek előtt néhány perc alatt kaphassanak képet arról, hogy mit végzett egy adott időszakban az általuk vezetett csapat, milyen munkák vannak függőben, mire, illetve kikre kell az eredmények láttán a jövőben nagyobb figyelmet fordítani."

BEVEZETÉSI TANÁCSADÓ

Az ERP-vel integrált – vagy akár az önálló – CRM-megoldások esetében lényeges kérdés lehet a bevezetés sorrendje. „Ritkán lehet Magyarországon az integrált rendszereket egyszerre értékesíteni" – mondja tapasztalataira hivatkozva **RABE ÁGNES**, az aPlus Consulting kereskedelmi igazgatója. „Ezért lépésenként, a cég tevékenysége által meghatározott, vállalatonként eltérő prioritások felfedésével és figyelembevételével célszerű haladni a bevezetéssel. Először általában a hagyományos ERP-re kerül sor, amelyet a CRM, majd az e-business követ, ahogy ezt ügyfelünk, a Magyar Könyvklub példája is mutatja." A helyes sorrendet a stratégiai szinten tervező cégeknél a legegyszerűbb megtalálni. A stratégia megléte a későbbi modulok bevezetését is egyszerűbbé teszi, hiszen az induláskor már ismert ütemezésben látszik, hová kerül az új modul. A CRM ugyanakkor egy-egy nagyobb vállalatnál a később bevezetendő integrált rendszer hírnökeként, annak „ajtónyitójaként" is működhet.

Porosz Péter szerint az is ritka, hogy egy cég egyszerre szeretné megreformálni értékesítési, marketing- és vevőszolgálati munkáját. Leggyakrabban a legtöbb gondot okozó területről indul a projekt, s ez többnyire a kereskedelem, amelyet a marketing követ. A vevőszolgálat támogatása, ahol kiemelt fontosságú, ott első, máshol utolsóként zárja a sort.

„A CRM értékesítését – folytatja Porosz – egy már működő vállalatirányítási rendszer nem teszi könnyebbé, többnyire az elhúzódó és a költségkeretet is túllépő ERP-bevezetéssel járó kellemetlen tapasztalatok miatt. Ezért nem a már működő ERP, hanem inkább annak korlátjai – például a marketingkampányok tervezhetőségének hiánya – gerjesztik a CRM-bevezetést. Az ERP-rendszerekkel ellentétben itt kevesebb a betartandó törvényi, jogszabályi előírás, inkább a best practice-ek a meghatározók, így hajlékonyabb, az üzleti szempontokra kihegyezett, a felhasználó igényei alapján testre szabott, de rugalmasságuk folytán működés közben is alakítható megoldásokat helyezhetünk üzembe."

SIKERTIPPEK

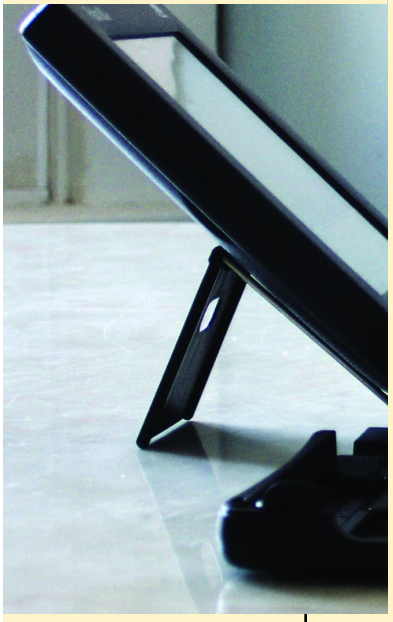
A projekt sikerének egyik biztosítéka – vallja az R&R Software Rt.-től **ILA GÁBOR** – az ügyfélspecifikus igények minél pontosabb ismerete, illetve az azoknak történő maximális és rugalmas megfelelés. Ugyanakkor gyorsabb reagálást biztosítanak a piac változásaira, és tovább csökkentik az SFA-rendszerrel kapcsolatos befektetések kockázatát a többfázisú bevezetések, ahol az egyes fázisokban – a megvalósított funkcionalitások arányának megfelelően – kisebb költséggel és gyorsabban fedhetők le az adott pillanatban legkritikusabb üzleti igények. Ez a megközelítés lehetővé teszi

A dekonjunktúra beköszöntével a költségcsökkentés került előtérbe. Ma költségkímélési szempontok miatt dolgoznak mind kisebb saját belső csapattal és több külső specialistával. ...mindenki a saját kompetenciájába eső területtel foglalkozhat – a korábbinál értelmesebben és hatékonyabban használhatók fel a belső erőforrások.

továbbá a rendszerrel kapcsolatos kiadások és bevételek egyensúlyban tartását, amennyiben az adott bevezetési szinten biztosított előnyök (csökkenő adatrögzítési költségek és adat-előállási idők, javuló kontroll stb.) finanszírozzák a folytatást, a további megvalósítási fázisok költségeit.

A sikeres CRM-bevezetések a projekt befogadására ösztönző, katalizáló vezetők támogatásával indulnak, mondja Porosz Péter. Ennek hiányában nem lesz a CRM-nek házon belül presztízse, nem használják, csak használgatják, s így a hiányos információk miatt nem érvényesül értékteremtő tulajdonsága, majd szép lassan elhal.

Fontos, hogy a választott termék informatikailag illeszkedjen a cég IT-infrastruktúrájába, így az IT-vezető véleménye sem hagyható figyelmen kívül. Arra viszont figyelni kell, hogy a CRM-et stratégiai célként értelmező üzleti vezetők hiányában ne az informatika irányítói váljanak üzleti stratégákká, mert az visszaüthet a rendszer működtetése során.



Juhász Zsolt a pozitív munkatársi hozzáállás kialakításának nehézségeiről beszél. „A dolgozók kevéssé értik a rendszer felsőbb szintű előnyeit. Hiába képesek annak támogatásával egy elhanyagoltságról panaszkodó ügyfél elé tárni az elmúlt néhány hónap kapcsolatfelvételi kísérleteinek történetét, ezt mégsem könyvelik el segítségként. Magam sokat kutatok a rendszerben, míg a munkatársak alig. Pedig meglepő információkra bukkanhatnának például arról, hogy a nagyszámú kapcsolatfelvétel ellenére milyen megdöbbentően kevésből lett projekt."

Sarkalatos pont az adatbevitel, ugyanis kellő mennyiségű és minőségű adat, információ hiányában a CRM-rendszer nem tudja betölteni szerepét. A papíron maradt, nem strukturált adatokat a mai világban nem létezőnek lehet tekinteni.

Ügyféljellemzők

Rabe Ágnes CRM-alkalmazóként két ügyféltípust különböztet meg. Az integrált rendszerben gondolkodók a rendszer részeként képzelik el az ügyfelek kezelésére alkalmas CRM-et – ez a megoldás a keletkező információk kereszthasznosításának kedvez. A jelenleg még a Movex ERP bevezetését végző, jelentős számú taggal rendelkező Magyar Könyvklub például egy elkövetkező fázisban az ERP-től kissé elkülönülten kezelve, de azzal integrálva a Movex SMS-t is implementálni kívánja. A nagy ügyfélszámmal dolgozó Nexon viszont a kiszolgálásra, vagyis az értékesítési és marketingtevékenységre összpontosít, ezért a Movex CRM-nek önállóan kell a Nexon ilyen irányú igényeit kielégíteni. Ebben az esetben a Movex SMS különállósága kamatozik, az, hogy nem IBM eServer iSeriesen, hanem PC-n fut.

A kis- és középvállalatoknál mindig magasröptű, irreális CRM-elképzelésekről hallani, mondja Juhász Zsolt, de a megvalósítás árával elborzasztva őket ezek a tényleges igényszintre szoríthatók. A bevezetésen komolyan gondolkodóknak azonban többnyire reális képük van mind magukról, mind a piacon lévő rendszerek képességeiről, így nem is lehet őket megvezetni. Rendszerválasztáskor azonban idehaza még mindig az ár a domináns.

Néhányan már ráharaptak

Lendvai Zsolt, az Exact Magyarország munkatársa úgy tapasztalta, hogy a call centerekkel, contact centerekkel, telefonos marketinggel dolgozó cégek fogékonyabbak a CRM iránt. „Jelenleg egy olyan ügyfélnél dolgozom, ahol korábban nem integrált megoldást használtak, külső könyvelőt foglalkoztattak, a belső adminisztráció pedig Excelben, Wordben készült, s ezenkívül egy számlázóprogram jelentette az informatikai támogatást. Itt transzparens belső ügyvitelt várnak, így könnyű eladni az alkalmazást. De a minden forintért megharcoló kereskedők és a konkurenciával rendelkező cégek többsége is mindinkább CRM-fogyasztóvá válik."

Például az R&R Software FusionR OSS (Operation Support System) megoldására – amely az ügyfélkapcsolatok és az ügyviteli folyamatokhoz kapcsolódó dokumentumok átfogó, folyamat- és erőforráskezelt menedzsmentjét valósítja meg – korábban a telekommunikációs szolgáltató vállalatok voltak rendkívül fogékonyak, napjainkban viszont már a közüzemi szolgáltatók is.

Orosz Gábor, az R&R Software fejlesztési igazgatója szerint azonban nem célszerű az egyre nagyobb komplexitást jelentő és ezzel együtt egyre nagyobb implementációs erőfeszítést igénylő call centerek, contact centerek és egyéb operatív CRM-rendszerek közé éles határokat húzni, hiszen ezek funkciói egyre inkább átfedik egymást, és valós, folyamatszemléletű integráció nélkül kevéssé hatékonyak. „Egy közüzemi szolgáltatónál például mesterséges megközelítés a CRM-et az értékesítéshez vagy a műszakhoz tartozó ügyfélszolgálati folyamatként a szolgáltató vállalat üzleti életciklusának vonatkozásában elválasztani. Az

Kapcsolódó webcímek:

WWW.APLUS.HU

WWW.EXACT.HU

WWW.REVOLUTION.HU

WWW.RRSOFTWARE.HU

ügyfélkapcsolat-kezelés, a számlázás és az ezekhez kapcsolódó ügyviteli folyamatok – a műszaki hálózatmenedzsmentet és szolgáltatásberendezést (provisioninget) is ideértve – a CRM szemléletében szorosan összefüggnek, ezért a funkcionális rendszerek adatcsere alapú integrációja helyett ma inkább a valós üzleti működést átfogóan leképező megoldásokról beszélünk."

Akiknél nem érdemes CRM-értékesítéssel próbálkozni, azok a nagy projektes, például a beruházó- és könyvelőcégek.

Hozzáállás

Kis- és középvállalatoknál nagy megrázkódtatás a CRM üzembe állítása, mert gyakran csodát várnak tőle, nevezetesen cégük rendbetételét – mondja tapasztalataira támaszkodva Juhász Zsolt. Sokkoló számukra, hogy a rendszer erre nem képes, sőt ellenkezőleg, bevezetés előtt nekik kell a korrekt, valóban értékteremtő információk kinyerése érdekében rendet rakniuk, s a munkatársakat az ügyfelekkel kapcsolatos minden információ bevitelére késztetniük. Ellenkező esetben még megrázóbb lesz, ha egy hónapi működtetés után riportot lekérve üres rubrikák jelennek meg, mert nem gondolták a kollégák, hogy az azokhoz tartozó mezőkbe tartozó információkat is fontos rögzíteni.

A CRM bevezetése a felső vezetőt általában kevésbé, az értékesítésben közvetlenül érdekelt csoportvezetőt viszont annál inkább érdekli. Számára nagy érték a bevitt információ visszakereshetősége, hiszen így például tárolható és más projekteknél hasznosítható a nagyberuházások kudarcainak oka (ár, határidő, fizetési feltételek), és vonzó lehet a visszaesést mutató hónapok leggyakoribb elutasítási okairól készíthető statisztika is.

Az SFA sikerének érdekében már a bevezetés pillanatában célszerű a kereskedelemi vezetők számára igazi értéket jelentő, a döntésekhez alapvető fontosságú jelentéshalmaznak, riportkészletnek (pl. különböző ár- és disztribúciófigyelési, látogatásteljesülés riportok) rendelkezésre állnia. Ők profitálnak a terepen dolgozó kereskedők feletti nagyobb kontrollból, illetve az információáramlás sebességének növekedéséből is, hiszen a kereskedelmi döntéseket és reakciókat gyakran egy adott régióra és terméktípusra vonatkozó konkurenciaárak határozzák meg.

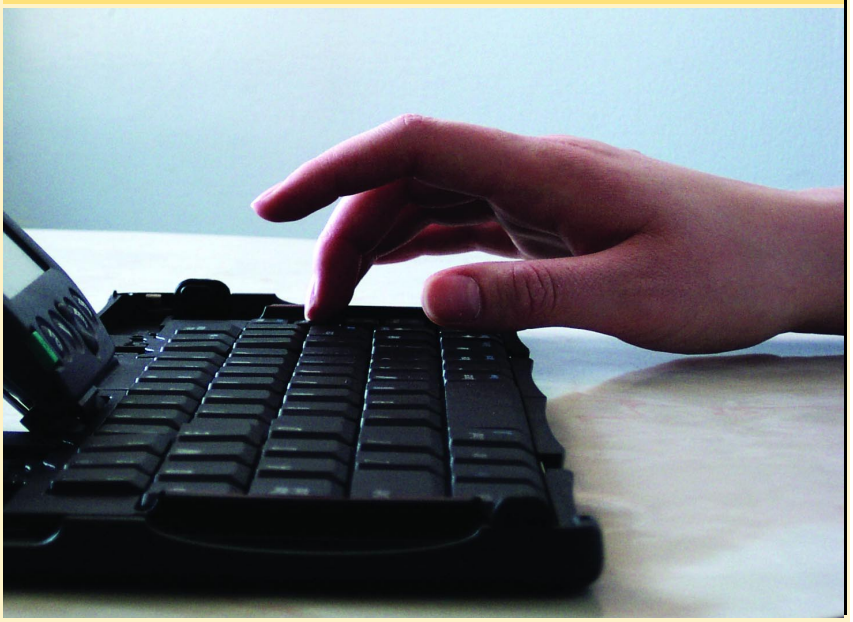
Internetre hangolva

Egyre több interneten keresztüli munkavégzést is ígérő CRM-alkalmazás kínálja már magát Magyarországon. Ezek egyike az Exact Synergy, amelynek első hazai implementálója az Exact Magyarország, első lelkes felhasználóinak egyike pedig a cég munkatársa, Lendvai Zsolt. „Munkámnál fogva sokat vagyok úton, s egy-egy ilyenkor érkező ügyfélhívásnál felbecsülhetetlen segítség számomra, hogy az interneten keresztül le tudom kérni a hozzá tartozó ügyfélkartont, és tájékozódni tudok az utóbbi időben történtekről. Ugyanakkor idehaza még ma is idegenkednek ettől a megoldástól, míg Csehországban – különösen az államigazgatásban – előszeretettel alkalmazzák."

Az R&R Software Rt. FusionR alapú e-business rendszerei a legfejlettebb webes technológiák felhasználásával az üzleti folyamatok üzleti haszonná váltásában segítenek. „A hazai fejlesztésű alkalmazások, mint amilyenek a FusionR termékcsalád tagjai, legnagyobb előnye a nemzetközi piaci és technológiai trendek, illetve a hazai környezetek, specialitások együttes ismerete" – mondja Ila Gábor. „Az R&R Software-en belül több mint három éve indultak el a technológiai paradigmaváltást jelentő FusionR-fejlesztések, azzal az elsődleges céllal, hogy az évek során a cégnél felhalmozódott szakmai, üzleti és ügyféligényekkel kapcsolatos tudást modern webes, javás technológiai alapokon kamatoztassuk az új rendszerekben."

Motivációként első FusionR e-business referenciájuk, a Brau Union B2B e-commerce rendszerének információs portálkénti alkalmazása szolgált. Az e-commerce rendszerbe újonnan bekapcsolódók száma alapján hatásos volt a partnereket érintő információk – például folyószámlaadatok,

Kis- és középvállalatoknál nagy megrázkódtatás a CRM üzembe állítása, mert gyakran csodát várnak tőle, nevezetesen cégük rendbetételét.



forgalmi statisztikák, régióra, kereskedelemi csatornára, partnerre stb. szabott marketinginformációk – megjelentetése. A pontos információszolgáltatást (pl. adott partnerre, mennyiségre, időszakra vonatkozó árazást) és az emberi beavatkozást nem igénylő rendelésfeldolgozást az e-commerce rendszer és a Brau Union központi SAP R/3-asának szoros integrációja tette lehetővé.

MOBIL-CRM

Vegyes megítélésű, de idehaza már bizonyított a területi képviselők tevékenységét elektronizáló, ellenőrizhetőségüket növelő, munkafolyamataik hatékonyságát javító, a papír alapú adatgyűjtést kiváltó SFA-megoldás.

A rendszerrel kapcsolatos elvárások megfogalmazásából már érezhető a projekt sikerének vagy bukásának szele – mondja Ila Gábor. A jól megfogalmazott üzleti igények megelőlegezik a sikert. A Brau esetében ezek kereskedelmi-vezetési szempontból abszolút elvárásokban, kereskedelmi csatornánként (pl. kiemelt ügyfelek, kiskereskedelmi csatornák stb.) pedig részleteikben eltérő, konkrét igényekben testesültek meg. Az itt implementált rendszer elsősorban a jelenlegi, kb. 150 fős kereskedelmi szervezetben meglévő hierarchia és a csatornák eltérő működésének modellezését, támogatását szolgálta. Az implementáció során ehhez kellett a FusionR SFA alaprendszert hozzáigazítani. Az igények között a központilag beállított szabályok alapján generált túratervek és feladatlisták kezelése, illetve az egyéb tevékenységek támogatása mellett az ügyfélnél tett látogatások magasabb szintű kontrollja és a rögzített adatok papír alapú kezelésének elektronizálása szerepelt.

„Az igények változásának követésére egy riportgeneráló környezet telepítésével a riportkészítést célszerű módon a felhasználóhoz delegáltuk” – mondja Ila. „Az automatizált feladatkiadás és a területről elektronizáltan visszaérkező információk jelentősen csökkentették az ügyintézés idejét, de az SFA alkalmazásával a papír alapú működés többhetes információáramlási sebessége is napokra csökkent.”

FEKETE GIZELLA

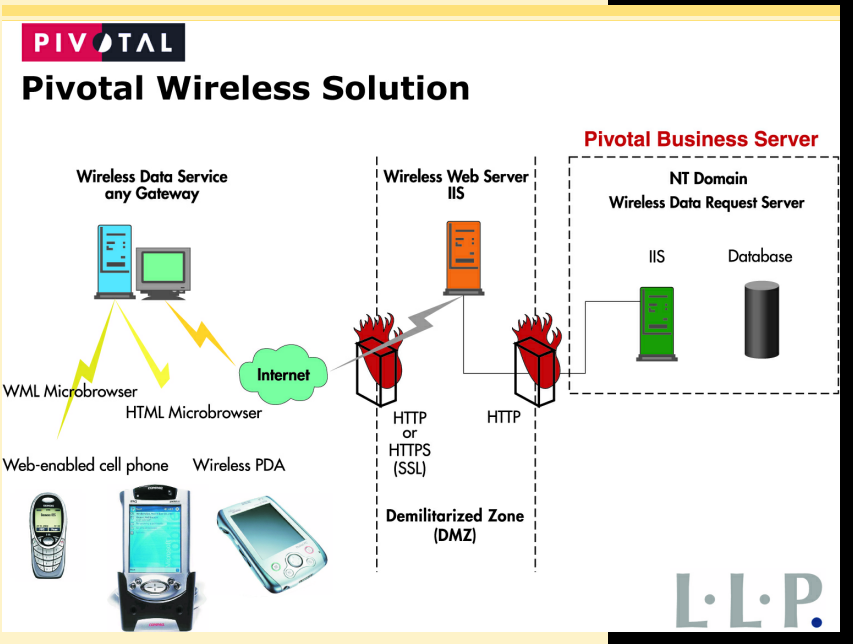
NÉHÁNY HAZAI OPERATÍV CRM-PROJEKT

FORGALMAZÓ, IMPLEMENTÁLÓ, TANÁCSADÓ CÉG	FORGALMAZOTT TERMÉK / GYÁRTÓ	ELSŐKÉNT TÁMOGATOTT FUNKCIÓ	LICENCÁR VAGY ÁRPOLITIKA	HAZAI REFERENCIAHELYEK SZÁMA	HAZAI REFERENCIAHELYEK MEGNEVEZÉSE	HAZAI REFERENCIAHELYEK BEVEZETÉS CÉLJA	TIPIKUS BEVEZETÉSI ÁRARÁNYOK L/TA/O/F (%) (1)
Accenture	Termékfüggetlen tanácsadás	N. é.	N. é.	8	Áramszolgáltató	Lakossági ügyfélszolgálati és értékesítésicsatorna-koncepció	N. é.
					Mobiltávközlési szolgáltató	CRM-marketingstratégia	
					Olajipari vállalat	SAP CRM-bevezetés	
AlphaNet Kft.	Alpha Contact Centre / Alphanet Kft.	Direkt marketing, értékesítés, ügyfélszolgálat	Felhasználószám-független, egyedi igényeket kielégítő	1	ÁB-Aegon MoneyMaxx	Direkt marketing, értékesítés és ügyfélszolgálat támogatása	10/20/5/20
aPlus Consulting Kft.	MovexSMS / Intentia AB	Értékesítés	224 ezer Ft/ felhasználó (2)	4	VirusBuster Kft.	Értékesítéstámogatás	40/35/20/5
					Balance Kft.	Értékesítéstámogatás	
					Nexon Kft.	Értékesítéstámogatás	
Atos Origin Kft. / forgalmazó, tanácsadó	Marketing.Manager / Update.com Software AG; SAP CRM / SAP AG	Marketing	Kb. 16 ezer euró / 10 felhasználó	6	Alcatel e-Business Rendszerek Kft.	Értékesítés, marketing, projekt- és számlanyilvántartás támogatása	40/45/15 (3)
					Magyar RTL Televízió Rt.	Értékesítés, marketing támogatása	
					MTI Rt.	Értékesítés, marketing, vevőszolgálat, szerződés- és számlanyilvántartás támogatása	
Exact Hungary Kft.	e-Syenrgy / Exact Holding N.V.	Elektronikus információ- és folyamatkezelés	Kb. 2–8 millió Ft (4)	1	T&K Ügyviteli Kft.	CRM, HRM, dokumentumkezelés, ügyfélportál	55/35/10 (3)
HP	Clarify eBusiness / Amdox	Ügyfélszolgálat	Szállítói listaár szerint	1	Compaq	Ügyfélszolgálat, szerviz, szolgáltatás (5)	Szoftverszállító licenccdíja és a kedvezmények függvénye
	Contact Center / Genesys Telecommunications Laboratories Inc.	Call center	Szállítói listaár szerint	1	Bankszektor	Ügyfélszolgálat	
	Oracle CRM / Oracle Inc.	Értékesítés	Szállítói listaár szerint	1	HP	Értékesítés, marketing, ügyfélszolgálat, szerviz és szolgáltatás	
IQSys Rt. (7)	Oracle e-Business Suite / Oracle Inc.	Értékesítés	Szállítói listaár szerint	1	PanTel (8)	A PanTel kereskedelmi folyamatainak támogatása	20/50/5/25
LLP Budapest Kft.	Pivotal eRelationship / Pivotal Corporation	Értékesítés	Általános üzleti megoldás (9)	3	LLP Budapest Kft.	Ügyfélkapcsolatok, kereskedelem, marketing, ügyfélszolgálat	50-70/50-30 (10)
					KPMG Hungária Kft.	Ügyfélkapcsolatok, kereskedelem	
					Vezető magyar információtechnológiai részvénytársaság	Ügyfélkapcsolatok, kereskedelem, marketing	
Magic Onyx Kft. / forgalmazó	eContact / Magic (MSE Ltd.)	Telesales és telemarketing	1500–3000 USD/ ügynök	4	Axel Springer, Inter-Európa Bank, EPT	Teleértékesítés, marketing, keresztértékesítés, ügyfélszolgálat	50/50 (10) (11)
	eService / Magic (MSE Ltd.)	IT-támogatás	1500–3000 USD/ügynök	7	ORFK, Sulinet, Kunság Volán	IT-szupport	80/20 (10)
Oracle Hungary Kft.	Oracle CRM	Szolgáltatás	Felhasználó- és munkaállomásszám stb. függvényében	5	OTP Rt.	Behajtáskezelés	Projektenként változó
					Synergon Rt.	Értékesítés- és marketingautomatizálás	
					PanTel Rt.	Értékesítésautomatizálás	
R&R Software Rt.	VERK/CRM / R&R Software Rt.	Mobilértékesítés	Szerver + klienslicenc	1	Primagáz Hungária Rt.	Értékesítéstámogatás	30/20/20/30
	FusionR iEC / R&R Software Rt.	Webes értékesítés / Info-CRM		2	Brau Union Hungária Sörgyárak Rt.	Értékesítés- és marketingtámogatás	
					Lasselsberger-Knauf Kft.		
	FusionR PAS/SFA / R&R Software Rt.	Mobilértékesítés		2	Brau Union Hungária Sörgyárak Rt.	Értékesítéstámogatás	
					Coca-Cola Beverages Magyarország Kft. (14)		
Revolution Software	Revolution CRM, CRM SQL / Revolution Kft.	Értékesítés, ügyfélszolgálat	100–700 ezer Ft (6)	29	Pannónia Autókölcsönző Kft.	Kereskedelmi tevékenység támogatása	75/10/15/0
ProVision – IJA Magyarország	ProSales / ProVision – IJA Magyarország	Értékesítés	Kb. 4 millió Ft / alapmodul (12)	1	Europrint Eger Kft.	Teljes körű	60/15/15/10
SAP Hungary Kft.	mySAP CRM / SAP AG	Ügyfélszolgálat, mobilértékesítés	Felhasználó alapú árazás (13)	3	Műszertechnika	Interneten keresztüli értékesítés	25-30/50-55/5/15
					Marketline	Interneten keresztüli értékesítés	
					Mol	SFA, Marketing	

Megjegyzések: **(1)** L/TA/O/F: licenc/tanácsadás/oktatás/fejlesztés. Az ettől eltérőt külön feltüntetjük. **(2)** Teljes CRM. A három modul külön is megvásárolható. **(3)** L/T/O: licenc/tanácsadás/oktatás. **(4)** Modulstruktúrától függően. **(5)** Compaq-bevezetés. **(6)** Kis- és középvállalati változatban is modul/felhasználószám alapú árképzés. **(7)** A projekt idején: Icon Rt. **(8)** Rendszerintegráció. **(9)** Kereskedelem, marketing, ügyfélszolgálat, szerviz támogatása egy csomagban, de modulonként is megvásárolható. **(10)** L/T, O, F: licenc/tanácsadás, oktatás, fejlesztés. **(11)** Bejövő hívás, CTI és ERP integrációja esetén. **(12)** Továbbá: ajánlatok, rendelések, pénzügy, raktár. **(13)** Több termék együttes vásárlása esetén jelentős kedvezmények. **(14)** Bevezetés alatt.
RÖVIDÍTÉSEK: N. É. – nem értelmezhető

A CRM hosszú karja

Az értékesítés mobiltevékenység. Egyes fázisai – például az adatgyűjtés és az ajánlatkészítés – ugyan négy fal között zajlanak, de a kapcsolatfelvételt követően, a tényleges eladást is beleértve, az üzletkötők, illetve az árut terítő munkatársak szinte folyamatosan úton vannak. Ezért az idő, a költség és a hatékonyság oldaláról is optimális lenne számukra, ha a munkájukhoz szükséges információkhoz, eszközökhöz bárhol, bármikor, minden körülmények között hozzáférhetnének. A realitások talaján maradva ez talán ma még kissé utópisztikus gondolat, de az erre törekvő vállalkozások számára már rendelkezésre állnak azok az eszközök, informatikai megoldások, amelyeket összefoglaló néven mobil-CRM-ként ismer a világ.



„A mobil-CRM a szemünkben nem más, mint az értékesítéssel kapcsolatos klasszikus, cégen belüli történések, tevékenységek terepen történő meghosszabbítása” – mondja **Porosz Péter**, a Pivotal Wireless terméket forgalmazó LLP Budapest Kft. CRM-üzletágának igazgatója. „Ezért a mobil-CRM-nek a kereskedelmi, a marketinges és a vevőszolgálati (installáló, szervizes) funkciók mobilvetületét kell leképeznie. Megvalósításához a cég egészét érintő, házon belül és kívül egyaránt működő, illetve elérhető CRM-infrastruktúrára van szükség. A kialakítását befolyásoló stratégiai kérdések között szerepel egyebek mellett, hogy házon kívül milyen információkra lehet szükségük a munkatársaknak. A cégen belül minden információhoz hozzájutnak a kollégák, az olcsóbb kialakítású és eszközigényű megoldás érdekében azonban célszerű optimalizálni, hogy pontosan milyen adatokra, sablonokra, elektronikus dokumentumokra lehet szükségük menet közben, illetve az ügyfélnél. Ezek meghatározása egyben az eszközt is definiálja. Leggyakoribb igény az ügyfélinformációk, a naptár, a szervizes számára a munkalap, a kereskedőnek az értékesítési napló, a jegyzőkönyv elérhetősége, de ide sorolható a marketingesek által szintén használt piacfelmérési jegyzőkönyv is.”

Az információ-hozzáférést szolgáló eszközre visszatérve: a terepen dolgozókat és az IT-t is némi többletadminisztrációval terhelő notebook már csak súlyánál fogva sem ideális erre a szerepre. A másik végletet jelentő, saját tárolóegység nélküli, folyamatos kapcsolatot igénylő WAP-telefonok viszont csupán a legegyszerűbb információk lekérdezésére alkalmasak. Ezért tulajdonságaik révén az említettek között elhelyezhető célszerű közök, a WAP-telefonoknál jóval intelligensebb, a mobil-PC-khez közelítő, állandó online kapcsolatot teremtő palmtopok használata látszik az adott feladatra a legcélszerűbbnek. A Pivotalnak vannak az irodai környezetben elérhető funkcionalitást kínáló, hordozható – Windows vagy böngésző alapú programkörnyezetet biztosító – mobileszközei, amelyek használata nem igényel betanulást, új fejlesztést. Ugyanakkor a terepen és a házon belül végzett munka közötti hardver- és munkastílusbeli különbségekre való tekintettel (a terepen gyorsabban dolgoznak, és kisebb a képernyő) a mobilmegoldás egyszerűsíthető.

Fontos azonban hangsúlyozni, hogy a mobil-CRM önmagában nem létezik, csakis a CRM-infrastruktúra meghosszabbításaként, annak vetületeként, s hogy valóban megéri-e alkalmazni, arra az adott cég üzletvitele adhat választ. Az LLP Budapestnél például csak most, az irodai kereskedelem és marketing, valamint a vevőszolgálat támogatásának megvalósítása után válik stratégiai kérdéssé a CRM mobilelérésének biztosítása a kereskedők és tanácsadók számára.

Az outsourcingtól az innovációig

Fotó: Walkó Boglárka

Jenei Zoltán, a Matáv CIO-ja

Három éve a Matáv már hatalmas belső informatikával rendelkezett, mintegy maga is kitéve a konvergenciának, a számítástechnika és a távközlés közeledésének. Ez egyrészt nagy terheket rótt a belső informatikai ellátásra, másrészt már akkor világos volt, hogy ésszerű az erőforrás-kihelyezés, az outsourcing eszközéhez folyamodni. Akkoriban noteszgépestül több mint 20 ezer PC-vel kellett számolni, több mint 300 Office- és nagy mennyiségű midrange-szerverrel, a Tandemektől az IBM-eken keresztül a HP-s vállalati kiszolgálókig. Ebben az időszakban indult egy ésszerűsítési projekt, és az erőforrás-kihelyezési szerződéskötés küszöbén álltak az EDS-szel. Mi a helyzet ma? Hogyan élte meg az elmúlt három évet, s hogyan értékeli a helyzetet mint legfelső szintű számítástechnikai vezető? – kérdeztük **Jenei Zoltánt**, a Matáv informatikai igazgatóját.

Jenei Zoltán: – Valóban létrejött az EDS-szel az erőforrás-kihelyezési együttműködésünk, amely két részre osztható. Az egyik a PC-s környezettel kapcsolatos: az EDS biztosítja az asztali technikát, vagyis az asztali számítógépeket a rajtuk lévő szoftverek menedzselésével, a háttérben működő általános célú irodai infrastruktúrával együtt. Ez a fájlkiszolgálást, a mail- és nyomtatószolgáltatást takarja, tehát a desktop mögötti szerverműködés is hozzátartozik. A másik szegmens az úgynevezett nem stratégiai szerverek üzemeltetése.

Business Online – Infopen: – Mióta működik ez így?

J. Z.: – 2000 júniusa óta. Eltelt csaknem 3 év, és elég sok tapasztalatot szereztünk. Alapvetően

jól tudunk együttműködni, természetesen a gyakorlat során pontosabbá vált a feladatok és elvárások rendszere.

B. O. – I.: – MIT JELENT EZ KÖZELEBBRŐL?

J. Z.: – A szerződés alapján 42 szolgáltatási szintet definiáltunk, amelyet az EDS rendszeresen teljesít, alig néhány kivétel akad.

B. O. – I.: – A 42 SZOLGÁLTATÁSI SZINT AZT SEJTETI, HOGY MINDEGYIK A LEGAPRÓBB RÉSZLETEKIG MEGHATÁROZOTT, AMI ÉRDEKES INFORMÁCIÓ AZ ERŐFORRÁS-KIHELYEZÉS GYAKORLATÁT ILLETŐLEG. HOGYAN KELL ÉRTENÜNK A SZOLGÁLTATÁSI SZINTEKET?

J. Z.: – Több fajtájuk van. Létezik a végfelhasználói PC-támogatáshoz mint feladathoz kötődő, amelynek meghatározója például, hogy mennyi idő alatt kell megkezdeni a hibaelhárítást, mekkora a hardverhiba javítási ideje, és mennyi idő alatt, illetve milyen adminisztrációval kell kiadni a jogosultságokat. És így tovább. Azután vannak funkciókhoz kötődők. Mondjuk egy adott támogatás mást kíván meg, mint az online helpdesk általában, amelynek mércéje például, hogy az online problémabejelentések hány százalékát kell adott időn belül megoldani, vagy hány másodpercen belül kell felvennie a telefont a helpdesk operátorának.

B. O. – I.: – EZ TEHÁT A KŐKEMÉNY NAPI GYAKORLAT, AHOL A SZINTEK MEGHATÁROZÁSA MINŐSÉGI KRITÉRIUMOK RENDSZERÉBEN TESTESÜL MEG.

J. Z.: – Pontosan. Válaszidők, százalékos rendelkezésre állási mutatók, problémamegoldási arányok és hasonlók jelentik a konkrét adatokat. Ezeket havonta mérjük.

B. O. – I.: – MILYEN ÁLTALÁNOS TAPASZTALATOKAT SZŰRTEK LE AZ ELMÚLT ÉVEK GYAKORLATÁBÓL?

J. Z.: – Az egyik legfontosabb az, hogy az élet minden előző elgondoláshoz képest változásokat hoz. Esetleg olyan folyamatok zajlanak, amelyeket nehéz előre látni. Az erőforrás-kihelyezési igényeket föl lehet mérni, de nem lehet mindenre számítani. A Matávnál ilyen folyamat volt a racionalizálás: a vállalat sokkal nagyobb arányú létszámcsökkentést hajt végre, mint amekkorára korábban gondolt.

B. O. – I.: – AMIKOR UTOLJÁRA TALÁLKOZTUNK, MÁR FOLYT EGY ÉSSZERŰSÍTÉSI PROGRAM...

J. Z.: – Igen, de az abból előre jelezhető évi ügyfélgépszám-csökkenést, amellyel a szerződés számolt is, túl kellett lépnünk. Egy egész vállalat üzemét érintő, többéves erőforrás-kihelyezési szerződés karbantartása, esetleges módosítása bizony alapvetően érinti a vállalatok közötti viszonyt, tehát a legfelső vezetés szintjéig kell emelkednie.

B. O. – I.: – MEDDIG TART EZ A SZERZŐDÉS?

J. Z.: – 2007 júniusában jár le. Az IT fejlődésének ismeretében biztosak lehetünk benne, hogy ez az időszak beláthatatlan mennyiségű változást hoz, tehát az erőforrás-kihelyezésben valóban föl

NÉVJEGY

JENEI ZOLTÁN

1989-ben végzett a Budapesti Műszaki Egyetemen. Az Eötvös Loránd Tudományegyetemen szakinformatikusi másoddiplomát szerzett. 1990-től a Matáv budapesti számítóközpontjának vezetője volt, majd az OSS-projekt informatikai menedzsere. 1996-tól számlázási igazgatóhelyettesként, 1998-tól fejlesztési igazgatóhelyettesként tevékenykedett. Egy három hónapos tanulmányút, valamint nemzetközi menedzser-csereprogram után (Ameritech, Chicago) az AD 2000 Y2K-projektben dolgozott fél évig, majd 2000. január elejétől a Matáv informatikai igazgatója. Jelenlegi beosztásában alapvetően a cég belső informatikájáért felel.

Kapcsolódó webcím:

WWW.MATAV.HU

kell készülni előre nem látható tényezőkre is, akár a technológia, akár az üzlet oldaláról.

B. O. – I.: – Hogyan jellemezhető a mai volumen?

J. Z.: – Hónapról hónapra változik, jelenleg 9 ezer PC és 800 noteszgép adja. A szerződés alapja szilárd, a szolgáltatási szintekhez nem kellett nyúlnunk, csak a volumeneket tárgyaltuk újra.

B. O. – I.: – Milyen további érdekes tapasztalatot szereztek?

J. Z.: – Azt tapasztaltuk, hogy igenis megéri magyar szakemberekre támaszkodni. A kezdeti zökkenők egyik oka az volt, hogy a tőlünk átvett munkatársakra nemigen épített az EDS. A tapasztalatokat és a mi jelzéseinket összevetve végül a partner előtt is nyilvánvalóvá vált, hogy a hazai szakemberek mindenben versenyképesek a külföldiekkel.

B. O. – I.: – CIO-minőségben Önnek hogyan változik a kapcsolata az erőforrás-kihelyezéssel?

J. Z.: – A legelső időkhöz képest természetesen egyszerűsödik, hiszen a szerződés kimunkálása után más jellegűvé válik a feladat. A napi munka már felső szintű beavatkozás nélkül folyik. Azért persze az üzemvitel napi igényei és a szerződés más-más dolog, az összhang, az ellenőrzések-egyeztetések sokszor megkívánják a magas szintű tevékenységet.

B. O. – I.: – Önnek mint informatikai vezetőnek korántsem csupán az erőforrás-kihelyezés a gondja. Hadd kérdezzük más irányú tapasztalatai felől: három éve még csak küszöbön állt a távközlési liberalizáció, ám ma már nyilván konkrét igények következnek belőle.

J. Z.: – Valóban, sok számítástechnikai rendszert közvetlenül érint a liberalizáció, például az elszámolási és a számlázási rendszert, amelyet adott határidőn belül elő kellett készítenünk az együttműködésre. Ez meg is történt: platformváltásra nem volt szükség, de a meglévő rendszereinket át kellett alakítanunk.

B. O. – I.: – Az összképet tekintve hol helyezkedik el a Matáv érettség és benchmark szempontjából?

J. Z.: – Folyamataink megfelelően tanúsítottak, ami ma már alapkövetelmény, azonban nagyon sok, a menedzselés hatékonyságára vonatkozó mérést végzünk. Az összes folyamatunkat definiáltuk, és működik nálunk egy rendszeresen kiértékelt folyamatmenedzsment-rendszer. A benchmarkterületek egyike a Matáv- és a Deutsche Telekom-folyamatok együttműködésének mérése. Természetesen adódik az összehasonlítás a többi régióbeli DT-céggel, a szlovákiaival és a horváttal. Látjuk, hogy a Matáv 6-7 évvel jár e leányvállalatok előtt, amelyek csak most kezdik kiépíteni alapvető rendszereiket.

B. O. – I.: – Az érettségi szintre vonatkozóan nyilván vannak szabványok is...

J. Z.: – Most végeztünk egy mérést a European Foundation of Qality Management (EFQM) benchmarkrendszerben, amelynek skálája 1000

pontig terjed. 600 fölött már európai minőségi díjat lehet kapni. A Matáv ma 400 pont körül jár, s ez jónak számít, főleg mert ez volt az első alkalom, márpedig a pontozási rendszer jutalmazza a folyamatos mérést. Ebben az évben már jelentős javulást várunk.

B. O. – I.: – Fontos konszolidációs projekteken vannak túl. A Matáv IT-je jelenleg mire helyezi a fő hangsúlyt ?

J. Z.: – Az első a költséghatékonyság, ez talán világos. A második a hatásosság: a cég a konvergencia által megérintve egyre több területen akarja kihasználni az informatika lehetőségeit, amihez megoldási javaslatokat is adnunk kell. A harmadik maga a konvergencia: az integrált szolgáltatások kidolgozásában fölhasználhatók a munkánk során fölhalmozódott kompetenciák, üzemeltetési és tűzfalismeretek, az SAP-tudás stb., mi több, ezeknek a vállalaton kívül szintén van piacuk. S ez megnyitja az utat innovációs késztetéseink előtt is. ● Tihanyi László

A CIO jövője

A számítástechnika, tágabban az informatika páratlan dinamizmussal változik. Ennek általános műszaki szempontjai alapos publicitást kapnak, ám jóval kevésbé foglalkozik a nyilvánosság az elkerülhetetlen személyi vonatkozásokkal. Pedig ezek – a szakmaiak mellett – ugyancsak ama problémák közé tartoznak, amelyekkel a CIO-knak szembe kell nézniük. Mi történik az első számú informatikai vezetővel, ha adott cégnél véget ér a pályafutása? Hogyan folytatódhat a szakmai karrierje? Májusban „CIO-kézikönyv" jelenik meg a Management Kiadó (WWW.MANAGEMENTKIADO.HU) gondozásában, amely behatóan foglalkozik az informatikai HR-problémákkal, mégpedig az emberierőforrás-menedzselés terén összegyűlt nagy mennyiségű gyakorlati tapasztalat alapján. Ez a cikk a könyv egyik fejezetére támaszkodik, megírásában az informatikai HR-terület avatott szakértője, CSUDUTOV CSUDINKA segítette a szerzőt.

Kapcsolódó webcím:

WWW.MANAGEMENTKIADO.HU

Informatikai felső vezetővé az esetek nagy részében 40 éves kor után lesz az ember, bár mostanában egyre fiatalabbak is kerülnek ebbe a pozícióba. Ez azt jelenti, hogy még 20-25 évig kell dolgozniuk a nyugdíjig. Csakhogy ma már az ember nem számíthat örök foglalkoztatásra, és a legtöbben nem is vágynak rá.

A CIO-pozíció az informatikai szakmai pályafutás egyik csúcsa. Ám aki elérte, nem nyugodhat meg: állandó erőfeszítésre van szüksége, hogy megőrizze munkaerő-piaci értékét a folyamatosan változó technológiai, üzleti környezetben. Ennek érdekében folyamatosan fejlesztenie kell önmagát. Összhangba kell hoznia általános menedzserkészségeit szakmai tudásával. Az állandó stratégiai kihívások folyamatosan közelítik tapasztalatait az általános üzletvitelhez, azonban közben egyre távolabb kerül a technológiától. Vannak, akik ezt jól el tudják rendezni magukban, sokaknak viszont a kettős kihívás nehézségeket okozhat. Végül is akár külső ok, akár belső kényszer átállíthatja az életpálya váltóját. Vizsgáljuk meg az utóbbit!

MIKOR MONDHATJUK, HOGY VÁLTANI KELL?

Ha a CIO-nak nincs különösebb késztetése a váltásra, akkor is érdemes megvizsgálnia, hogy nem érkezett-e el az idő a továbblépésre. Már 2 év elteltével érdemes elmennie az esetleges fejvadászinterjúkra, akkor is, ha elégedett aktuális körülményeivel. Ilyenkor kötöttségek nélkül áttekintheti a cégen belüli valós helyzetét, szakmai és karriercéljait, továbbá – nem utolsósorban – tájékozódhat munkaerő-piaci értéke felől.

Mindenképpen érdemes megfontolnia a váltást annak, aki már 5-10 évet eltöltött CIO-ként, és túl van 3-5 jelentősebb IT-projekten. Ilyen lehet az ERP-bevezetés, akvizíció vagy összeolvadás kapcsán adódó átszervezési feladategyüttes, valamint az üzleti stratégiát alapjaiban megváltoztató informatikai beruházás/átszervezés levezénylése. Az ilyen projektek után jelentősen nő a CIO értéke.

Váltani kell akkor is, ha a CIO úgy érzi, nem elégítik ki a feladatai, nagyobb kihívásra vágyik; vagy fordítva, ha fáradtnak, szakmailag kiégettnek érzi magát.

VÁLASZTÁSI LEHETŐSÉGEK

Hadd soroljunk föl néhányat a váltás utáni leggyakoribb tevékenységek közül!

1. CIO-POZÍCIÓ, NAGYOBB FIZETÉSÉRT, MÁSHOL: ez a legkézenfekvőbb, legegyszerűbb megoldás. Valószínűleg a CIO-t kiszemelő fejvadászok is az aktuálishoz hasonló pozíció lehetőségét kínálják a legtöbbször. Rövid idő elteltével azonban számolni kell a lelkesedés csökkenésével, mivel a tapasztalat magabiztossága unalommá változhat. Csak akkor érdemes ugyanolyan pozícióba átlépni, ha stabil az ajánlattevő cég, és már kellő idő eltelt a jelenlegi pozícióban – nehogy hűtlennek tűnjünk a későbbi munkaadók szemében.

2. CIO-POZÍCIÓ, DE NAGYOBB SZERVEZETBEN VAGY MÁS IPARÁGBAN: ha biztosra vehetjük, hogy a cégnél beálltak a folyamatok, s nem várható újabb szakmai kihívás, akkor érdemes elgondolkodni egy nagyobb szervezetbe való átlépésről, ahol az eddigieknél is komplexebb feladatokat végezhetünk el. Nem biztos, hogy az új szervezetben rögtön a legmagasabb szintre kell törekednünk. A lényeg, hogy legyen hová előrelépni, és hogy semmiképpen ne váltsunk a jelenleginél kisebb felelősséggel járó területre.

3. NEMZETKÖZI KARRIER: célszerű először az eddigi cégnél törekedni erre, ha lehetséges, hiszen

erre van a CIO-nak a legnagyobb esélye. Ugyanakkor az informatikai pálya a felső vezetés területén is eléggé globalizált. Ha rendelkezünk a szükséges nyelvtudással, bátran pályázzunk meg külföldi álláshirdetéseket is, és küldjük el önéletrajzunkat külföldi fejvadászoknak.

4. Vezérigazgatói pozíció: a CIO-nak alkalma nyílik megismerni az adott iparágra jellemző üzleti stratégiákat, működési mechanizmusokat, hiszen az IT az élet minden területén jelen van. Ezért elvileg egy CIO-ból remek vezérigazgató lehet. Gondolkozzunk el azonban azon, hogy milyen egyéb készségeket kell elsajátítanunk ahhoz,

hogy jó vezérigazgatók legyünk. A stratégiai látásmód mellett például el kell mélyíteni pénzügyi, marketing-, logisztikai vagy jogi ismereteinket. Esetleg fel kell áldoznunk egyes érdeklődési területeinket. Aki ilyen álmokat dédelget, nem árt, ha felkészül (például MBA-diploma megszerzésével), mert váratlanul is megnyílhat előtte a lehetőség.

5. Tanácsadó: a volt CIO független tanácsadóként vagy tanácsadócégnél is dolgozhat, de ehhez megfelelő alkat szükséges, hiszen megrendelőből beszállítóvá alakul. „Képes-e Ön ügyfeleket kiszolgálni, akár más iparágban dolgozók fejével gondolkodni, esetleg ügyfélszerzéssel foglalkozni?”

6. Saját cég alapítása: ehhez három dolog megléte szükséges. Nagyon jó ötlet, kedvező piaci környezet és vállalkozói alkat. Ez utóbbi legjellemzőbb tulajdonsága a kitartás, a szorgalom. Ugyanakkor szükséges, hogy tudjuk mozgósítani a kapcsolatrendszerünket, képesek legyünk naprakész piaci információkat szerezni, vállaljuk a felelősséget, ne csüggedjünk a kudarcok miatt, és rendkívül jó adminisztrációs készségünk legyen – ez utóbbi elengedhetetlen a jó cégvezetéshez, legalábbis az elején. Arra is számítani kell, hogy az ügyfélszerzés és -megtartás is elsősorban a cégvezető feladata.

7. Pályamódosítás: amennyiben a CIO úgy érzi, hogy belefáradt az informatikába, már nem örül a változásoknak, már nem tudja követni a technológia fejlődését, el kell gondolkoznia, hogy az IT-ben szerzett tapasztalatait és kapcsolatrendszerét nem tudná-e más pályán kamatoztatni. Ilyenkor nem a lehetőségeket, hanem a vágyakat kell mérlegelni. Segíthet egy rövid önismereti gyakorlat: írjunk össze 100 pozitív jelzőt magunkról – jelzőnek kell lennie, nem „szeretek ezt vagy azt csinálni” kezdetű mondatnak! A 100-ból karikázzuk be azt a 10-et, amelyet munkánk során hasznosítani kívánunk. Fantáziánkat szabadjára engedve gondoljuk el, hogy mely munkakörökben jelenti éppen ez a 10 a fő előnyt – lehet, hogy eredményként a szakács vagy a fényképész szakmát kapjuk! Minden területen létezik vezetői szint; tapasztalatainkra építve járjuk körül a feltörekvő/fejlődő vagy jelentős megújulás előtt álló iparágakat. Ha összeilleszt-jük a munkaköröket az iparágakkal, a metszetekben lesz a megoldás. Ha az teljesen más terület, az önéletrajzban kerülendők az IT-specifikus kifejezések. Érdemes szem előtt tartani, hogy egy meghirdetett pozíció elnyerésére nagyobb esélye van annak, aki közvetlen tapasztalatokkal rendelkezik az adott területen. Lehet, hogy a pályarajzban érdemes nagyobb hangsúlyt fektetni a CIO-státus előtti pozícióinkra. Mindenképpen célszerű ilyenkor régi kapcsolatrendszerünket is mozgósítani, illetve azt – pontosan az ilyen helyzetekre való tekintettel – folyamatosan ápolni, bővíteni. „Mindenki jó valamire” alapon egyszer mindenféle névjegykártya hasznos lehet.

8. Nyugdíj vagy passzív befektetői életmód: amennyiben a CIO-nak alkalmazotti életmódja során sikerült valamennyi tőkét felhalmoznia, elgondolkodhat azon, hogy át tudja-e adni üzleti tapasztalatait a következő generációnak, például egy kisebbfajta inkubátorház keretében. Sokan választják a félig nyugdíjas állapotot, akár egészen fiatalon is. Ilyenkor több cég indulásához adnak segítséget, és várják, hogy a 10-ből egy bejöjjön. A tőke nemcsak pénz lehet, hanem menedzsmenttapasztalat, kapcsolatrendszer vagy akár az üzleti tervek írásában szerzett gyakorlat is. Ha sok befektetés „dolgozik” egymás mellett, csak arra kell ügyelni, hogy ne falják föl egymást, hanem inkább erősítsék, vagy termékeik a piac más-más szegmenseit fedjék le.

Meg kell tanulni továbbá kivonulni a napi ügyek irányításából, és el kell viselni, hogy az ötlet és a haszon jókora része immár nem a miénk. Tulajdonosként csak a pénzügyi mutatókért kell aggódnunk, a cégvezetés egyéb területeiért nem szabad. Ennek az életmódnak egyértelmű előnye a teljes szabadság, mind az időbeosztást illetően, mind azzal kapcsolatban, hogy kivel kell nap mint nap beszélgetnünk.

Tihanyi László

Érdemes szem előtt tartani, hogy egy meghirdetett pozíció elnyerésére nagyobb esélye van annak, aki közvetlen tapasztalatokkal rendelkezik az adott területen.

Növekedés után a hatékonyság korszaka

A KFKI-csoport működésmódjának tudatos átalakításával és nagyfokú erőforrás-koncentrációval a közismerten nehéz gazdasági környezetben is megőrizte nyereségességét, és növelte piaci részesedését. Szőnyi Lászlót, a KFKI Rt. igazgatósági tagját a közelmúltban lezárult strukturális átalakítások hátteréről és részleteiről kérdeztük.

Business Online – Infopen: – Milyen trendekkel számol a hazai IT-piacon a KFKI-csoport vezetése a következő időszak üzleti terveinek készítésekor?

Szőnyi László: – Sajnos immár tartósan stagnáló-csökkenő hazai IT-piaccal kell szembenéznünk, és jelentős általános fellendüléssel idén sem számolunk. Természetesen mindenki tudatában volt annak, hogy exportorientált gazdaságunkat meg fogja viselni a világméretű recesszió, és az informatikai piacon ezt csak súlyosbítja a kormányzati beruházásoknak a választási években törvényszerűnek számító visszaesése. A befektetések és beruházások lassulása, a tőzsdék gyengélkedése azonban a hivatásos piackutatók várakozásainál is tartósabbnak bizonyult. Azt tapasztaljuk, hogy a vevők szemében gyökeresen megváltozott az informatikáról alkotott kép. A versenyképesség növeléséről általában a számszerűsíthető hatékonyságnövelésre és költségcsökkentésre tevődött át a hangsúly, és míg néhány évvel ezelőtt a vállalatvezetők az informatikát egyfajta csodafegyvernek tartották, addig ma újra inkább költségtételként kezdenek tekinteni rá. Ebben a piaci környezetben az IT-cégek nem nagyon álmodhatnak bevételeik növeléséről, és üdítő kivételnek számít, ha valaki pozitív eredményről tud beszámolni.

B. O. – I.: – A tavalyi évről készült előzetes mérlegadatok tanúsága szerint a KFKI-csoport ebbe a boldog kisebbségbe tartozik.

Sz. L.: – Valóban, az alkalmazási divíziók gyengébb eredményeit sikeres infrastruktúracégeink többé-kevésbé ellensúlyozni tudták, de azért a csoport konszolidált eredménye elmaradt a tervektől. Összességében mégsem lehetünk elégedetlenek, mert számításaink szerint összbevételünk szerény növekedése mellett is erősítettük piaci pozícióinkat, növeltük részesedésünket, és megőriztük nyereségességünket. Ehhez azonban kétségkívül stratégiaváltásra volt szükség: míg a KFKI Rt. 1997 és 2001 közötti időszakát a növekedés, addig a 2002 és 2007 közöttit a hatékonyság korszakának nevezhetjük. Mindenekelőtt alaposan átvizsgáltuk belső folyamatainkat, és elvégeztük a szükséges módosításokat, optimalizálásokat. Ezek egy része kívülről is látható, mert például értékesítési folyamatainkat is magasabb szintre emeltük. Bevezettük a legkorszerűbb CRM-eszközöket, és a cégcsoporton belül „egykapussá" tettük az ügyfélkapcsolatokat. Másodsorban folyamatosan javítjuk technológiai felkészültségünket, hogy szakmai téren is megőrizzük versenyképességünket. Harmadsorban pedig megpróbáltuk csökkenteni a költségeket, kihasználva a mérethatékonyságból adódó lehetőségeket. Január elsejétől közös belső szolgáltatás formájában működik valamennyi KFKI-cég számára a bérszámfejtés, a könyvelés, a teljes IT-infrastruktúra üzemeltetése, az üzletfejlesztés, a marketing és az adminisztráció egy része. Erőforrás-kihelyezéssel foglalkozó cégeinket, illetve részlegeinket egyetlen vállalatba, az Evolit Rt.-be vontuk össze. Hasonlóképpen összevonásra került az IQSoft Rt. és a Classys Kft., az Icon és az Isys egyes részlegeiben dolgozó szoftverfejlesztőkkel kiegészülve, ezáltal IQSys néven létrejött a magyar piac egyedi szoftveralkalmazásokat fejlesztő legnagyobb cége.

B. O. – I.: – Egy ekkora fejlesztőcég munkákkal való folyamatos ellátása azért nem kis kihívásnak tűnik.

Sz. L.: – Nem tartok attól, hogy ne volna kellő piaca Magyarországon az egyedi alkalmazásfejlesztésnek, viszont az kétségtelen, hogy általában nem nulláról induló fejlesztésekről van szó. Ha sikeres projektekben létrejövő, kulcsrakész alkalmazásokból az általánosítható komponenseket olyan alapcsomagokba sikerül összevonni, amelyek paraméterezéssel, kisebb fejlesztésekkel újrahasznosíthatók, akkor ezzel ötvözni lehet a dobozos szoftverek költséghatékonyságát és az egyedi fejlesztések rugalmasságát. Az IQSys már több ágazatban – pl. a pénzintézeti területen – rendelkezik ilyen „félkész" alapcsomagokkal, és tudatosan törekszünk ezek számának növelésére.

Hutter Ottó

Előre hozott érettségi

Az elmúlt években lassú, ám folytonos paradigmaváltás tanúi lehettünk az informatikában. A hagyományos, befelé forduló informatikai szervezet egyre inkább a múlté, legalábbis a közép- és nagyvállalatok esetében, ahol egyáltalán ilyenről beszélhetünk. Az informatika szerepének fokozatos átértékelődése zajlik, s a pillanatnyi megingásoktól és a recessziós nyomástól eltekintve ez az átértékelődés egyben felértékelődést is jelent. A változások igen tömören összefoglalhatók: az informatika a háttérszolgáltatást biztosító, észrevétlen belső szervezetből egyre inkább stratégiai tényezővé válik, amint tudatosul a vállalatvezetésben, hogy az nemcsak értékmegőrzésre, de értékteremtésre is alkalmas. E felismeréshez elsőként az új gazdaság szereplői jutottak el, de nem kellett sokat várni, hogy a régi gazdaság cégei között is gyökeret verjen a felismerés: az informatika komolyan befolyásolja a szervezet üzleti eredményességét, a kitűzött stratégiai célok elérését.

Egy vállalat informatikai érettsége és az infrastruktúra-menedzsment színvonala között igen szoros összefüggés figyelhető meg, mindezek pedig egyben az informatikának a vállalaton belül betöltött szerepéről is árulkodnak. A Gartner Group már évek óta figyeli és osztályozza a vállalatok informatikai érettségét egy ötfokozatú skálán, a kaotikus–követő–megelőző–szolgáltató–értékteremtő vonulat mentén.

A kaotikus informatikai szervezet koncepció és következetesség nélkül, ad hoc alapon működik. Követő informatika esetén már valamilyen szintű szervezettség tapasztalható, megjelennek a felügyeleti eszközök és a helpdesk, de nincs integráltság, és nincs mögöttes koncepció – ezen a két szinten az informatika önmagáért létezik, és legfőbb jellemzője, hogy mindig az események után kullog. A megelőző informatika szintje az, ahol először jelenik meg a folyamatközpontú gondolkodás; az informatikai szervezetet és eszköztárat a vállalat működése szempontjából fontos folyamatok szerint, azok figyelembevételével kezdik (át)szervezni. A szolgáltató informatika szintjén ezt a vázat már konkrét szolgáltatásokkal töltik ki: jól meghatározható és számon kérhető vállalások, SLA-k alapján szolgáltatásokat nyújtanak „vevőiknek”, legyenek azok a cég egyéb részlegei, partnerek, beszállítók vagy vásárlók.

Értékteremtővé akkor válik az informatika, ha az üzleti folyamatok támogatásának eszközeként képes működni, ha nem az infrastruktúra üzemeltetése a célja, hanem – figyeljünk az árnyalatnyi különbségre – az infrastruktúra olyan jellegű üzemeltetése, hogy az segíti a kitűzött üzleti célok elérését. Ehhez olyan eszközök kellenek, amelyek támogatják az üzleti és informatikai mérőszámok összekapcsolását, az IT üzleti szempontú monitorozását.

Mire ezek a sorok nyomdafestéket látnak, aláírattott a csatlakozási szerződésünk, és senki sem ment meg bennünket az Európai Uniótól, annak áldásaitól és átkaitól. Egyre több elemzés lát napvilágot, amely az uniós csatlakozás hatásait boncolgatja, de jelenleg csak abban lehetünk biztosak, ami amúgy a közhelyes igazságok kategóriájába tartozik: sokkal nagyobb lehetőségeket nyújtó, megnövekedett piacon kell helytállnunk, sokkal élesebb versenyben. Az informatikai szervezet megreformálása általában kikerülhetetlen. Nem egyperces munka, sok érdeket sért, és a mindennapok során kialakult számos tabu felszámolásával jár, de olyan rugalmasságot és költséghatékonyságot biztosít, amelyről lemondani nagy hiba.

Bartók Nagy János

Értékteremtővé akkor válik az informatika, ha az üzleti folyamatok támogatásának eszközeként képes működni.

Szoftver és erkölcsi érték

Szemben a hegemónia árdiktátumával: ingyenszoftver. (Már nem is annyira.) Szemben az üzleti, kormányzati stb. kémkedés lehetőségével (ezt még bizonyítani kellene): nyílt forráskód. Szemben a monopólium műszaki önkényével: pluralizmus és alternatíva. Szemben a professzionális marketinggel: népi kultúra. (Vajon milyen ipartörténeti fejlemények teszik lehetővé? S ki a nép?) Szemben a titokzatos műszaki világ ember feletti uralmának érzetével: a nyílt műszaki világ feletti emberi uralom hiedelme.

Köznapi érzületek, erkölcs s mindezek kereskedelmi használata: ipartörténetileg páratlan jelenségekhez vezetnek – nagyon is megszokott jelenségekhez. Hadd váltsak ki (egyébként üzleti érdekekre visszamenő) indulatokat: akik érzületekkel támogatják üzletüket, olyasmit tesznek, mint amit a Coca-Cola tett egykor, amikor palackjai formáját tudatosan a női testhez igazította. Persze nincs ebben semmi rossz. A manipulációval szemben: manipuláció.

Tihanyi László

Beszélgetések és választások

Hogyan tervezzük meg, és bonyolítsuk le az interjút az állásra jelentkezőkkel?

Menedzserként előbb-utóbb szembesülünk azzal a feladattal, hogy a csapatunkba jelentkező új emberekkel el kell beszélgetnünk, mielőtt azok cégünkhöz kerülnének. Az interjú a jelentkezőkről szóló információk begyűjtésének fontos eszköze. A toborzási tanácsadók vizsgálatai azt mutatják, hogy a munkakörök több mint 95 százalékának betöltésénél alkalmazzák ezt a módszert. Általában az állásra pályázó személy formális keretek között találkozik a munkaadó képviselőjével, jövendő főnökével. Mit kell tennünk a hatékonyság érdekében, ha mi játsszuk ez utóbbi szerepet? Cikkünkben bemutatjuk, hogyan érdemes megtervezni a felvételi beszélgetést.

A hatékonyság igen fontos szempont, hiszen a kétszemélyes interjúkról mára kiderült, hogy meglehetősen gyenge, mindössze 20 százalékos a beválással kapcsolatos előrejelző értékük. Ez azt jelenti, hogy azoknak a felvett személyeknek, akikről az interjúk során pozitív vélemény született, csak az ötöde felel meg ténylegesen. Az értékelőközpontok 0,7-es, a személyiségteszt-kombinációk pedig 0,4-es előrejelző értékkel bírnak. Joggal kérdezhetnénk, hogy akkor miért az interjút kedvelik a legjobban. A válasz valószínűleg emberi mivoltunkban rejlik: szeretjük látni, hogy kivel kell majd együtt dolgoznunk.

Ma a toborzás-kiválasztás feladata megosztott. A keresést általában munkaerő-közvetítő, fejvadászcégek végzik, vagy saját vállalatunk HR-részlege. Így a jelentkezőkkel is ők találkoznak először, a szakmai vezetők bevonása csak a második, harmadik körben történik meg. Ez az utolsó interjú, amikor a közvetlen szakmai vezetőnek már csak egy-két jelölt közül kell választania. Márpedig a megfelelő ember kiválasztása az egyes pozíciókra kulcsfontosságú menedzseri funkció, mivel a legtöbb menedzser sikere a többiek munkájától függ.

A felvételi beszélgetés során a munkaadó meg akarja ismerni a jelöltet, a jelölt pedig a munkáltatót, leendő főnökét. Az állás felajánlására vonatkozó és az annak elfogadását jelentő döntés a munkáltatót, valamint a munkavállalót jogilag kötelező érvényű szerződéses viszonyba juttatja, amelyből nem könnyű kilépni.

Ha tévedünk, súlyos költségekkel kell számolnunk. A hirdetés és a fejvadász díja, az interjúzás és a betanítás költsége, a kifizetett munkabér, illetve a kiesett teljesítmény mind veszendőbe megy. Fontos tehát, hogy az interjú után a menedzser a következő kérdésekre tudjon válaszolni: Képes leszek ezzel az emberrel együtt dolgozni? Vajon ő a legalkalmasabb személy az állásra? Jól fog a csapat többi tagjával együttműködni? A jelöltnek is tudnia kell válaszolni a következő kérdésekre: Megkapom-e a munkakörtől, amit elvárok tőle? Tudok-e produktívan dolgozni ennek a vezetőnek? Ki fogok-e jönni a csapat többi tagjával?

AZ INTERJÚ TÉNYEZŐI, TECHNIKÁI

Annak, hogy hogyan folyik az interjú, jelentős hatása van a kiválasztás eredményességére. Most csak a kétszemélyes, információcserére fókuszáló interjúkkal foglalkozunk, és nem elemezzük az olyan egzotikusabb eseteket, mint a bizottság előtt zajló stresszinterjúk.

A felvételi beszélgetés első jellemzője, hogy azt milyen struktúrában tartjuk meg. Megszerkesztésének lépései a következők: készítsünk munkaköri elemzést annak érdekében, hogy meg tudjuk fogalmazni, milyen ismeretekre, készségekre és képességekre van szükség a hatékony teljesítményhez. Rangsoroljuk ezeket viszonylagos fontosságuk és a munka kívánt színvonalon történő elvégzésében játszott szerepük szerint.

Megdöbbentő, néha milyen nehéz megfogalmazni, hogy beosztottaink mely képességei játszanak kulcsszerepet abban, hogy az általunk megkívánt színvonalon végezzék el munkájukat. Talán az absztrakt gondolkodás képessége a legfontosabb? Vagy a csapatmunkára való hajlandóságé?

Margaret Dale kiemeli, hogy ha struktúrába öntjük a munkakörrel kapcsolatos elvárásainkat, akkor minden egyes jelölt esetében azonos módon tudunk végighaladni a megfelelő ismeretek és tények tesztelésén, így a jelöltek összehasonlíthatóvá válnak.

„...készítsünk munkaköri elemzést annak érdekében, hogy meg tudjuk fogalmazni, milyen ismeretekre, készségekre és képességekre van szükség a hatékony teljesítményhez. Rangsoroljuk ezeket viszonylagos fontosságuk és a munka kívánt színvonalon történő elvégzésében játszott szerepük szerint."

Népszerű interjúzási technika a szituációs próba. A feladat elképzeltet egy helyzetet, és választ kér a „mit tenne, ha...?” típusú kérdésekre. A szituációs próba segítségével eldönthető, hogy a jelöltek hogyan viselkednének hasonló helyzetben. Kideríthetjük, hogy képesek-e beleélni magukat a munkakörbe, tudnak-e gyakorlati megoldásokat találni a problémákra, káépesek-e gyorsan reagálni. A szituációs próba formája lehet megbeszélés vagy kérdés-felelet játék.

A szóbeli vizsga azt méri fel, hogy a jelöltek miként reagáltak egy esettanulmányra, vagy hogyan közelítettek egy munkafeladathoz. A szóbeli vizsgához már az interjú előtt ki kell adnunk az alapjául szolgáló esettanulmányt, amelyen a jelöltek otthon dolgozhatnak, és amelyet az interjún prezentálhatnak. A vizsga előnye, hogy a jelölt biztosabb teljesítményt mutat, mint a hirtelen feltett, ad hoc kérdések esetén. Hátránya, hogy nem tudhatjuk, milyen segítséget vett igénybe, vagy hogy mennyi ideje volt foglalkozni a feladattal. Megoldás lehet, ha nem otthoni feladatot adunk, hanem az interjú előtt biztosítunk helyiséget és időt a kidolgozásához.

A viselkedési epizódokat felelevenítő beszélgetés a képességek feltárása érdekében részletesen megvizsgálja a jelöltek múltbeli teljesítményét. A múltbeli viselkedési szokások többnyire jó előrejelzői a jövőbeli magatartásnak, mivel az emberek általában konzisztensen viselkednek. Azonban az egyes eseteknél ne felejtsük el megkérdezni: „Ma mit csinálna másképp?”

Az interjú tehát legyen strukturált (minden jelölttől ugyanazt kell kérdezni, ugyanolyan módon). A kérdéseket koncentráljuk a jelölt múltbeli viselkedésére, és ha próbákat, szituációkat játszunk, akkor mindenkivel ugyanazt játsszuk el. A beszélgetést irányítsuk azokra a helyzetekre, amelyekbe a jelölt élete során a leggyakrabban, illetve a legritkábban került, továbbá amelyek a legnehezebbek, illetve a legkönnyebbek voltak.

SEGÍTŐK

Valószínű, hogy más dolgozók is részt vesznek az interjúban vagy annak előkészítésében. Az ő feladatuk az adminisztráció, a jelöltek kísérgetése az egyik szobától a másikig. Sokszor nem mi válaszoljuk meg az állással, az interjúval kapcsolatban telefonon feltett kérdéseket sem. Az érintett munkatársakat el kell igazítani a meghirdetett állásokkal kapcsolatban. Tudniuk kell, hogy ki mikor hol van, és érteniük kell, hogy milyen kérdésekre nem szabad válaszolniuk. Meg kell mondanunk, hogyan kell elkerülniük, hogy olyan kérdések megválaszolására kényszerítsék őket, amelyekre nem felelhetnek. Ilyenek lehetnek a munkaszerződések adataira, a más jelöltekről szóló információkra, a szervezetet, az üzletmenetet, a fizetéseket vagy a munkatársakat érintő bizalmas adatokra vonatkozó kérdések.

KÉRDÉSEK ÉS BEFOLYÁSOLÁSOK

A sztereotípia olyan általánosított jellemző, amelyet egy csoport minden tagjára alkalmaznak, függetlenül attól, hogy a tulajdonság igaz-e az adott egyén esetében, vagy sem. Ha a felvételi beszélgetés során sztereotípiák alapján ítélünk, rossz és veszélyes döntéseket hozhatunk. Feltételezhetjük például, hogy egy egyetemet elvégzett ember intelligensebb, mint egy másik, aki főiskolára járt. Ez sokszor igaz, de nem biztos, hogy minden esetben. Ha egy megsértődött ügyfél be tudja bizonyítani, hogy jogtalanul utasítottuk el (például mert nem megfelelő tesztet használtunk, vagy mert a bőrszín, a vallás, a nemzetiség vagy a családi állapot szerepet játszott a döntésünkben), a cégünk perre számíthat.

ELŐKÉSZÜLETEK

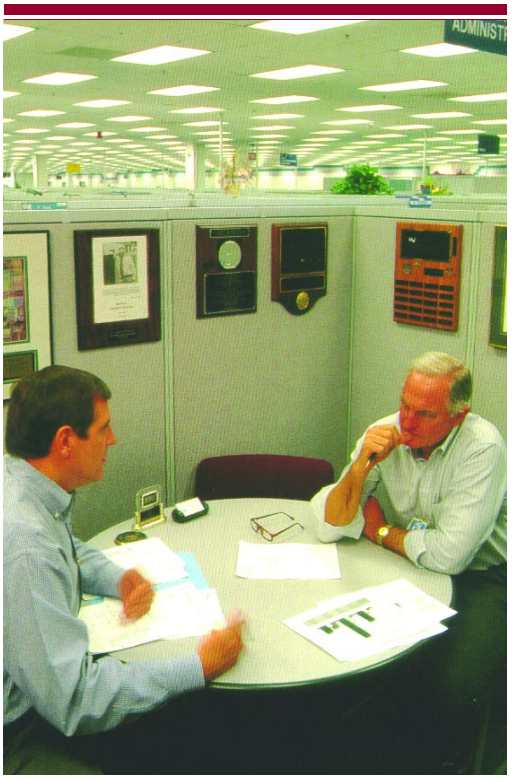
Gondoskodjunk arról, hogy a jelölteknek elegendő tudásuk legyen arról az állásról, amelyre jelentkeztek. Fontosak a vállalatról és annak kultúrájáról szóló információk is. A jelölteknek tudniuk kell, hogy mi fog velük történni a beszélgetés során, annak érdekében, hogy megfelelően fel tudjanak készülni. Ha ezeket az információkat nem biztosítjuk előre, sokszor csak pazaroljuk az időt a felesleges beszélgetésekkel.

Az előkészületek során figyeljünk oda arra, hogy az interjúszoba hogyan van berendezve, és az elrendezés befolyásolja-e az interjút. Például ne ültessük a jelöltet az ablakkal szembe, mert a fénytől hunyorogni fog, nem tud majd koncentrálni, így pedig rossz benyomást tesz. Négyszögletes asztalnál ne üljünk egymással szemben, inkább a barátságosabb, nem szembenállást sugalló sarok-sarok ülésrendet válasszuk.

Az interjú hossza 30 és 60 perc között optimális. Az egy óránál hosszabb beszélgetés mindenkit megvisel. Az interjúk közötti 10-15 perces időköz alkalmas a csúszások kiegyenlítésére, a jelöltek értékelésére, jegyzetelésre, kényelmi szünetre és felfrissülésre. Ha egész nap jelentkezőket hallgatunk meg, iktassunk be egyórás ebédszünetet, amely levegőhöz juttat minket, és időt enged a gondolkodásra.

KÉRDEZÉS AZ INTERJÚN

Az interjút vezető személynek üdvözölnie kell a jelölteket. Be kell mutatkoznia, és el kell mondania, hogy mi az ő szerepe. A kezdeti merevséget oldania kell néhány általános kérdéssel, például hogy hogyan utazott a jelölt. Meg kell kérdeznie, hogy történt-e vele olyasmi, ami miatt a beszélgetésen mutatott teljesítménye várható-



an másképpen fog alakulni. El kell magyaráznia, hogyan zajlik az interjú. Ha többen is jelen vannak, be kell mutatnia a bizottság tagjait, és el kell mondania, kinek mi a szerepe. A felvételi beszélgetésen elhangzó kérdések több típusba sorolhatók, attól függően, hogy mi a szándékunk.

A nyitott kérdések feladata a jelölt bátorítása, hogy általános összefüggéseiben beszéljen egy témáról. (Mondja el, mi volt eddigi munkaköreiben a legnagyobb megpróbáltatása.)

A szondakérdések szerepe, hogy a jelölt nagyobb részletességgel beszéljen egy adott témáról. (Milyen érzés volt, amikor...?)

A pontosító kérdések ellenőrzik, hogy jól értettük-e, amit a jelölt mondott. (Jól gondolom, hogy úgy érezte, mélyvízbe került?)

A zárt kérdések feladata valamely tény vagy konkrét információ előcsalogatása. (Hogyan reagált, amikor...?)

A rávezető kérdések a kívánt válasz kiváltásával szeretnék vezetni a jelöltet. (Kielégítette ez a dolgozókat?)

Az elméleti kérdések egy bizonyos helyzetben várható reakciókat térképeznek fel. (Mit tett volna, ha nem lettek volna hajlandók hinni magának?)

Végül pedig kerüljük a sok kérdés egy mondatban technikát. Egyszerűen nem lehet rá normálisan válaszolni.

Fontos, hogy az interjú alatt jegyzeteljünk. Amikor több jelöltet kell meghallgatnunk, a jegyzetekből felelevenithetjük, hogy melyikük mit mondott. A jegyzetek dokumentációt is alkotnak, mivel bizonyítják, hogy a felvételi beszélgetés méltányos volt-e. Ügyeljünk azonban arra, hogy amikor jegyzeteket készítünk, az ne legyen feltűnő, és ne vonja el senkinek a figyelmét.

INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS ÉS DÖNTÉS

A jelöltek számára fontos, hogy információkhoz jussanak. Az interjúk e részét sajnos gyakran elhanyagolják, vagy a beszélgetés végére hagyják. Pedig a jelölteknek minimumként kapniuk kell egy munkaköri leírást arról az állásról, amelyre jelentkeztek, és – még ha nem is tudatosan – mi is mindig közvetítünk valamilyen képet a szervezetünkről, munkahelyünkről.

Az interjú végén érdemes elmondani, hogyan választódik ki a „legjobb” jelölt, ki hozza meg a döntést, és hogyan értesülnek a pályázók a döntésről. Tájékoztatni kell a jelentkezőket arról is, hogy kapnak-e visszajelzést, illetve hogy mit tegyenek, ha igénylik azt.

A döntés meghozatalát a nem megfelelő jelöltek kihúzásával érdemes kezdeni. Segíthet egy olyan egyszerű mátrix, amelyben összesítjük az interjú alatt gyűjtött bizonyítékokat, az egyes képességekhez, ismeretekhez rendelt pontszámokat. Az egyes képességeknek érdemes több állapotát jelölni: a kívánt képesség vagy ismeret megvan, észleltük a jelöltnél; a jelölt nem adott bizonyítékot róla; nincs meg; további információ szükséges. A bizonyítékok összegyűjtése után a megfelelő osztályozó- vagy pontrendszerben értékeljük a jelöltet.

Ha a idáig eljutottunk, már „csak” közös álláspontra kell jutnunk a felvételben érintett más személyekkel, például a HR-vezetővel vagy a fejvadásszal. Ha nincs konszenzus, de az állást mindenképpen be kell tölteni, a szavazás marad utolsó megoldásként.

Döntés után az állást felajánljuk a megfelelt jelöltnek. A végső döntést ő hozza meg. A sikertelen jelentkezőknek nem szabad megmondanunk, hogy miért választottuk azt, akinek az állást felajánlottuk. Nem szabad azt mondanunk,

A jelöltek számára fontos, hogy információkhoz jussanak. Az interjúk e részét sajnos gyakran elhanyagolják, vagy a beszélgetés végére hagyják.

hogy „ők voltak a másodikok”. Nem szabad a sikertelen jelöltekre ráerőltetnünk a visszajelzést, de fel lehet ajánlanunk.

Végül a titokvédelem szempontjait figyelembe véve fontos odafigyelnünk, hogy amit a jelöltek a hivatalos folyamatban – és azon kívül – mondanak, az megérdemli, hogy bizalmas információként kezeljük. A jegyzeteket és a megfelelő nyilvántartásokat meg kell őrizni egy bizonyos ideig, arra az esetre, ha valamelyik pályázó panasszal élne az eljárással vagy a döntéssel kapcsolatban.

A JÓ VÁLASZTÁS

Zárógondolatként szeretnénk megjegyezni, hogy a megfelelő embert – pláne a megfelelő informatikust – kiválasztani ma egyáltalán nem könnyű.

Amíg egy lassan változó világban húszéves korunkra gyakorlatilag mindent megtanulhatunk, amit az élethez tudni szükséges, folyton változó környezetben soha nem tanulhatunk meg mindent, így állandóan folytatnunk kell a tanulást. Ha elképzeljük, hogy két jelölt felvételi beszélgetésen nyújtott teljesítménye között 5 százalékos a különbség, de a rosszabb jelölt tanulási potenciálja – azaz hogy milyen mértékben képes bővíteni ismereteit – évi 10 százalék, a jobbé pedig csak 5 százalék, akkor beláthatjuk, hogy év végére a két pályázónk azonos szintre fog kerülni. És abban az esetben, ha nemcsak egy évre keresünk beosztottat, bizony érdemes a nagyobb tanulási potenciállal rendelkező személyt választani.

Sokszor elmondjuk azt is, hogy ma a szakmai képességekkel együtt az irányítói, vezetői és üzleti képességek fejlesztése is létszükséglet. A „képességek elsajátításának képessége”, az új területekre való nyitottság, a tanulási potenciál ma központi jelentőségű mind az egyének szakmai életútjának, mind a szervezetek gazdasági eredményességének szempontjából. Az interjúk során fontos tehát, hogy megtaláljuk azokat az embereket, akikben megvan ez a potenciál.

John P. Kotter leírja, hogy egyszer interjúzott egy felkészült, barátságos és ambiciózus negyvenéves menedzserrel, aki már szép sikereket ért el a pályán, de semmi rendkívüli nem látszott rajta. A menedzserre senki nem mondta volna, hogy „irányító” (leader), és egy kicsit óvatos, némiképp titkolózó volt. Kotter és a menedzser második találkozására 10 évvel később került sor. Ekkor a menedzser már bámulatra méltó mélységet és kifinomult ítélőképességet sugárzott. Egy 600 millió dolláros adózás utáni nyereséget produkáló üzletágat irányított.

Mindig találhatók a példabeli menedzserhez hasonló emberek körülöttünk, akik „ahelyett, hogy lefékeznének, és harmincöt vagy negyvenöt éves korukban pályafutásuk csúcsára érnének, továbbra is szakadatlanul tanulnak, olyan elánnal, amire csak gyermekeknél vagy fiatal felnőtteknél van példa.” Számos ilyen embert ismerünk (lásd a Business Online mostani és előző havi könyvismertetőit).

Ezeket a személyeket fiatal korukban senki sem jellemzi briliáns, dinamikus, jövőbe látó, karizmatikus vagy irányító emberként. Mégis sokan közülük húszas éveikben vállalkozóvá, harmincas-negyvenes éveikben üzleti irányítóvá, ötvenes éveikben pedig profi menedzserekké, szervezetátalakítókká lépnek elő.

Az egész életében tanuló ember szokásai közül a legfontosabbak:

Kockázatvállalás: hajlandóság arra, hogy az ember kilépjen a komfortzónájából. *Szerénység az önértékelésben:* a sikerek és kudarcok objektív megítélése, különösen az utóbbiaké. *Vélemények kikérése:* mások birtokában lévő információk, illetve másoktól származó ötletek állandó gyűjtése. *Figyelmes hallgatás:* hajlandóság mások mondanivalójának meghallgatására. *Elképzelések iránti nyitottság:* készség az élet elfogulatlan, érdeklődő szemléletére.

Bárki joggal mondhatná, hogy ezek a szokások annyira egyszerűnek tűnnek. Miért nem jellemzők hát minden emberre? Azért, mert rövid távon nagyon keservesek. A kockázatvállalás nyomán a kudarc éppúgy bekövetkezik, mint a siker. A becsületes önmegfigyelés, mások meghallgatása, a vélemények kikérése és a nyitottság az érdekes elképzelések mellett kellemetlen híreket és negatív előjelű visszajelzéseket is hoz magával. Az élet pedig sokkal kellemesebb kudarcok és bírálatok nélkül. Az élethosszig tartó tanulásra vállalkozó egyének leküzdik magukban azt a természetes emberi hajlamot, hogy megriadjanak ezektől a kellemetlenségektől.

Kotter szerint azok az emberek, akik megtanulják, hogy a változékonyabb életútmintákkal érvényesüljenek, rendszerint jobban érzik magukat bármiféle változások közepette, és így képesek lesznek hasznosabb szerepet betölteni a szervezeti átalakulások során. Könnyebben fejlődnek, bármilyenek is irányítói adottságaik.

Mi pedig reméljük, hogy ha egy felvételi beszélgetés során ilyen emberrel találkozunk, akkor meg tudjuk szerezni cégünk számára. — Széll András

Irodalom:

John. P. Kotter: A változások irányítása, Kossuth Kiadó

Margaret Dale: Hogyan készítsünk hatékony interjút? CO-NEX Könyvkiadó Kft.

BEHÁLÓZVA:

Jordán Tamás színigazgató, színész

„Első színházi élményemre sajnos csak nagy vonalakban emlékszem. Talán 1951-ben lehetett, amikor tizenéves kamaszként láttam az akkori Nemzeti Színházban Az ügynök halálát. Utoljára pedig itt, az új Nemzetiben néztem meg az Anyám, Kleopátra című darab bemutatóját. A színház mellett nem marad sok időm, de ha végzek a napi teendőkkel, szabadidőmet főként hatéves kisfiammal töltöm, s amikor csak tehetem, kitöltök egy-egy Tippmix-szelvényt is...”

BUSINESS ONLINE: – MILYEN GYAKRAN HASZNÁLJA AZ INTENETET?

JORDÁN TAMÁS: – Igazából nem vagyok nagy internetező. Az elektronikus levelezésre szükségem van – két e-mail postafiókban is fogadok leveleket –, de túl sokat sosem használom a világhálót. A szakmai honlapok közül rendszeres látogatója vagyok a Szinhaz.hu-nak (WWW.SZINHAZ.HU), amely tényleg rengeteg hasznos adatot tartalmaz. Ha pedig valami fontos információra van szükségem, de nem tudom, hol találhatom meg, a Google (WWW.GOOGLE.CO.HU) keresőrendszerét használom.

B. O.: – ÖN SZERINT BÍR-E AZ INTERNET KULTÚRAKÖZVETÍTŐ ERŐVEL NAPJAINKBAN?

J. T.: – Az biztos, hogy a világháló segítségével közvetett módon számtalan kulturális információ birtokába juthatunk, az azonban már nagyobb kérdés, hogy az internet alkalmas-e arra, hogy közvetlenül továbbítson kulturális értékeket. A rengeteg adatból sokszor csak nehezen szűrhetők ki azok, amelyek inkább károsak, semmint hasznosak a kultúra számára.

B. O.: – A NEMZETI SZÍNHÁZ (WWW.NEMZETISZINHAZ.HU) HONLAPJÁT MILYEN CÉLKÖZÖNSÉGNEK KÉSZÍTIK?

J. T.: – Ahogy az intézmény, úgy ez is mindenki számára nyitva áll. A színház honlapja éppen a közelmúltban újult meg: igyekszünk naponta frissíteni annak érdekében, hogy az itt folyó életről minél többen értesüljenek. Egyelőre az egyes előadásokkal, a jegyárakkal, a színház épületéről készült képekkel várjuk a látogatókat, a későbbiekben ezt szeretnénk bővíteni színes, aktuális hírekkel. Célunk, hogy a honlap vonzó legyen minden színházrajongó számára: a kulisszatitkokról, a színészekre vonatkozó érdekességekről kívánunk naprakész információt adni.

B. O.: – LEHETSÉGES-E AZ INTERNETEN KERESZTÜL JEGYET RENDELNI A KÜLÖNBÖZŐ ELŐADÁSOKRA?

J. T.: – Egyelőre még nincs a Nemzeti Színház honlapjának ilyen szolgáltatása, de májustól szeretnénk elindítani.

B. O.: – VÉLEMÉNYE SZERINT ELEGET JÁRNAK AZ EMBEREK SZÍNHÁZBA?

J. T.: – Az országot érdemes ebből a szempontból két részre osztani, hiszen Budapesten és vidéken eltérőek a színházba járási szokások. Míg a fővárosban állandóan ott a lehetőség, hogy akinek kedve van, az jegyet váltson, és ellátogasson valamelyik előadásra, addig vidéken más a helyzet. Az utóbbi esetben – a színházak alacsonyabb száma miatt – a színházbarát kevésbé válogathat. Mindent összevetve a színházba járás gyakorisága

Magyarországon nem rossz. Állandó telt házas előadások mennek, úgy tűnik, hogy a nézők nem pártoltak el sem a színészektől, sem pedig a színháztól. Én magam ugyancsak játszom vidéken: Pécsett mindig lelkes közönség fogad, és Budapesten is csak ritkán fordul elő, hogy egy előadáson nincs tele a nézőtér. Érdekes lenne egy valódi felmérést készíteni: becslések szerint ugyanis a magyar lakosság mintegy 5%-a rendszeres színházba járó.

B. O.: – A MAI FIATALOK TÖBBNYIRE TELEVÍZIÓT NÉZNEK, INTERNETEZNEK, VAGY A MOZIKBAN TÖLTIK EL SZABADIDEJÜKET. HOGYAN VEHETŐ RÁ A FIATALABB GENERÁCIÓ ARRA, HOGY TÖBBET JÁRJON SZÍNHÁZBA?

J. T.: – Mindenekelőtt jó és érdekes előadásokat kell produkálni. Bár a színházi szakembereken és az előadásokon nagyon sok múlik, a fiatalok passzivitása nem egyértelműen csak a színház és a kamaszok dolga. A kultúrára való nevelés az oktatással kezdődik, és a családdal folytatódik. A világ arrafelé halad, hogy a gyermekek előbb ismerkednek meg a számítógéppel és az internetes játékokkal, mint a színházzal. El kell fogadnunk, hogy ez a trend. A színházaknak igyekezniük kell ebben a helyzetben is megtartani a fiatalokat, és olyan előadásokat kínálni nekik, amelyek meghozzák a kedvüket a színházhoz.

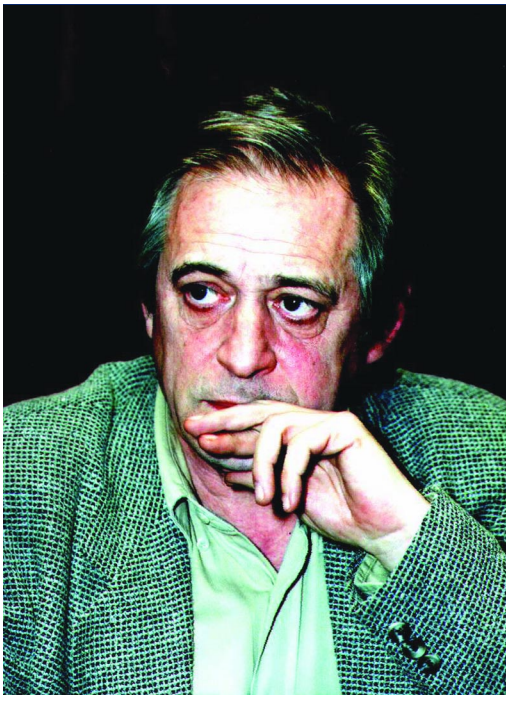
B. O.: – ELKÉPZELHETŐNEK TARTJA, HOGY A NEMZETI SZÍNHÁZ KÖZÖNSÉGE EGYSZER ÉLŐ KÖZVETÍTÉS KERETÉBEN AZ INTERNETEN KERESZTÜL NÉZZEN MEG EGY ELŐADÁST?

J. T.: – Igen, ez az egyik legnagyobb vágyunk. Az előadások hossza miatt nem valószínű, hogy a közeljövőben megvalósulnak a terveink, de már beszéltünk arról a kollégákkal, hogy a későbbiekben színházi előadásokat teszünk fel az internetre, és megpróbálkozunk az online közvetítéssel. Mindennek abban látom az előnyét, hogy akik egyébként nem jutnak el a Nemzeti Színházba, azok az interneten láthatják majd a műsoron lévő darabokat. Ez megoldaná a vidéki színházbarátok már említett problémáját, és talán a fiatalok is nagyobb kedvvel néznék az internetes közvetítéseket. Olyan feladata is lehetne az internetes megjelenésnek, hogy „csupán" vonzóvá tegye az előadásokat a világhálón látható élőképekkel, ízelítőkkel, bejátszásokkal. Egy speciális látószögből – mondjuk az ügyelőpult irányából – készített felvétel felkelthetné azok érdeklődését, akik az oldalra kattintanak.

B. O.: – MILYEN MÁS, AZ INTERNETTEL KAPCSOLATOS FEJLESZTÉSEKET TERVEZNEK?

J. T.: – A színház egyik oldalán van egy hangulatos presszó, ahol a jövőben internetes kávézót szeretnénk kialakítani. Az előcsarnokban pedig számítógépes információs pult felállítását tervezzük: ez minden idelátogatót eligazítana, segítene az előadások kiválasztásában, valamint a színészekről és az intézményről adna információt. Arra is gondoltunk, hogy internetes ügyeletet lehetne indítani, melynek keretében éjjel-nappal a közönség szolgálatára állnának azok az információk, amelyekre szükség van.

B. O.: – EZEK SZERINT A SZÍNHÁZI ÉLETET SOKFÉLEKÉPPEN ÖSSZEKÖTHETJÜK MAJD AZ INTERNETTEL. DE VAJON A KÖNYVEKET HELYETTESÍTHETI-E A VILÁGHÁLÓ? ÖN SZOKOTT IRODALMI ALKOTÁSOKAT AZ INTERNETEN KERESZTÜL OLVASNI?



J. T.: – Bár az internetes könyvtárakban szinte már minden klasszikus irodalmi alkotás helyet kapott – én magam is örömmel keresgélek ezek között –, számomra egy képernyőn olvasható vagy onnan kinyomtatható szöveg semmiképp sem pótolhatja a könyvet. Mivel az olvasás rituális dolog, nem tartom elképzelhetőnek, hogy a szöveget az egérrel tologatva olvassam. Ám ha egy adott műből van szükség valamely részletre, azt egy elektronikus könyvtárban gyorsabban és egyszerűbben meg lehet találni. Így nekem csak akkor jön jól a világháló, ha onnan valami speciális dologra van szükségem. Minden más esetben inkább leveszem a polcról, vagy kiveszem a könyvtárból az adott könyvet. Azt például teljesen elképzelhetetlennek tartom, hogy kedvenc olvasmányomat, **SZERB ANTAL** Utas és holdvilág című művét ne könyv formájában lapozzam végig. **FERENCZI ANITA**

Kapcsolódó webcím:

WWW.NEMZETISZINHAZ.HU

Minőségi ügyfélkapcsolat

A humánügyviteli szoftvereket forgalmazó, azokra támaszkodva bérelszámolási szolgáltatást is nyújtó Nexon Kft. 2002-ben döntött értékesítési és marketingtevékenysége informatikai támogatásáról. Külső megoldást választva a PC alapú – a Movex vállalatirányítási rendszerrel együtt, de önállóan is alkalmazható – Movex CRM rendszert vezették be, amelyet a svéd Intentia forgalmaz. A projekt fővállalkozója a Movex hazai disztribútoraként ismert aPlus Consulting volt, a bevezetést pedig a TAWE Hungária végezte. **Angyal Gábort,** a Nexon kereskedelmi igazgatóját a bevezetés eredményeiről és nehézségeiről kérdeztük.

Megoldás: ***– Miért döntöttek CRM-rendszer bevezetése mellett, és milyen érvek szóltak a Movex CRM-megoldása mellett?***

Angyal Gábor: – ISO 9001:2001 minőségbiztosítási rendszerben dolgozó cégként a minőségi célok között a marketing és értékesítés folyamatainak informatikai támogatása is szerepelt. A rendszer kiválasztásakor elsősorban az ár-, teljesítmény- és használhatósági szempontok döntöttek, de a kezelhetőség és a testre szabhatóság alapján is az említett megoldás tűnt a legmegfelelőbbnek. A szoftver erényein túl azonban a bevezetést végző TAWE Hungária termékismeretére és a program által támogatott üzleti területek iránti érzékenységére is szükség volt a könnyen kezelhető és igényeinket maximálisan kielégítő rendszer gyors üzembe állításához.

M.: – Melyek a program legszembetűnőbb erényei?

A. G.: – A Movex CRM-et jó szoftverkonstrukció és könnyen testre szabható adatmodell jellemzi. Az alkalmazott frappáns megoldások koncepciózus, hozzáértő fejlesztőcsapatra utalnak. Mivel a CRM-rendszerek működtetése mindig kritikus, a bevezetést a jövendő felhasználókkal közösen végzett igényfelmérések, brain-stormingok előzték meg. Ám – a marketinghez és az értékesítéshez egyaránt értő fejlesztőcsapatnak köszönhetően – az ezek alatt született ötletek, elvárások jelentős hányadát már tartalmazta a rendszer.

M.: – Milyen elvárásokat támasztottak a szoftverrel szemben?

A. G.: – A két legfontosabb a meglévő értékesítési és marketingfolyamatainkhoz való illeszthetőség, valamint a kereskedelmi és marketingmunkatársak által megszerzett információk jól strukturált digitális tárolása és feldolgozása volt. Az utóbbi eredményeként minél hamarabb, de legkésőbb év végre minimalizálni szeretnénk a papír alapú információelérést. Sarkalatos kérdés számunkra a marketingesemények egységes ügyféladatbázisból való kezelése, a történések elektronikus nyomon követhetősége és – termék, illetve szolgáltatás iránti érdeklődés esetén – az értékesítési folyamatok automatikus indítása. A szolgáltatás és a funkció működését a 2002 végén lezajlott pilotprojekt igazolta. Az értékesítési folyamatok kezeléséhez nyújtott támogatás minden számunkra fontos kérdésére találtunk a programban megoldást, így a szűk keresztmetszet már csak az volt, hogy mennyi idő alatt tudjuk a benne rejlő lehetőségeket kihasználni.

M.: – Milyen lépcsőkben valósultak meg a fentiek, illetve mennyire kihasznált ma a rendszer?

A. G.: – Minden informatikairendszer-bevezetés kritikus pontja az ember. A szükséges belső késztetés nálam nem hiányzott, de a kollégáknak is akarniuk kellett a rendszert. A kezdeti, pluszmunkát jelentő időszakot követően az általa elérhető nagyobb számú megkeresés lassan a munkatársakat is meggyőzi, hogy a papíron létező strukturálatlan információk a programba kerülve értékteremtővé válnak. Ma már belátják, hogy az ügyfélhez, a feladathoz stb. kapcsolódó strukturálatlan információ gyakorlatilag elvész, így a papír helye a kukában, az információé pedig a rendszerben van.

M.: – Ehhez a bevezetőknek is rá kell hangolódniuk a folyamataikra...

A. G.: – A TAWE nemcsak a program kapcsán bizonyult felkészültnek, de ügyfélkezelésből is jól vizsgázott, amihez mi is partnerek voltunk. Tudomásul vettük, hogy csak a felhasználóval való bizonyos idejű „együttélése" után mutatkoznak meg a rendszer előnyei. Elfogadva, hogy egy csúcsminőségű alkalmazás is csupán annyit ér, amennyit a felhasználó kihoz belőle, időt áldoztunk a szoftver számunkra kedvező módon történő, az automatizáció fokát növelő bevezetésére.

Mindkét oldalról komoly erőfeszítést igényelt, hogy a Movex CRM-ben megfelelően képződjenek le a folyamataink, de ma már a munkatársakkal mindig tisztában vagyunk vele, kinek milyen feladatai teljesültek, illetve vannak még hátra. Egyébként a Nexon jelenlegi igényeit teljes mértékben kielégítő program kezelése minimális oktatást követően elsajátítható.

M.: – Milyen távlatokat rejt magában a jelenlegi rendszer az ügyfélkapcsolatok terén?

A. G.: – Mivel bármely ügyfélesemény kapcsán a képernyőn megjelenő teljes ügyféltörténet ismeretében tárgyalhatnak a kereskedők, gyorsabb és magasabb szintű kiszolgálást nyújthatnak, valamint a reklamációkezelés is egyszerűsödik. Megfelelő mennyiségű és minőségű digitális információ esetén a nem túl távoli jövőben megvalósítható az interneten keresztül működő, „önkiszolgáló" ügyfélszolgálat (ajánlatkérések állapota, számlainformációk stb.) is.